



**BESCHÄFTIGTE
IN DER PFLEGE
VOR GEWALT SCHÜTZEN**

Informationen und Ratschläge zum Thema

Stand: März 2016

ooe.arbeiterkammer.at

AK
Oberösterreich



Dr. Josef Moser, MBA
AK-DIREKTOR

Dr. Johann Kalliauer
AK-PRÄSIDENT

Liebe Kolleginnen und Kollegen!

Gewalt durch Patientinnen/Patienten gegenüber dem Pflegepersonal war bislang ein Tabuthema. Und das, obwohl viele Beschäftigte in den Kranken- und Pflegeeinrichtungen regelmäßig mit Gewalt konfrontiert sind. Die Folgen für die Opfer können fatal sein und reichen von Krankenständen oder Burn Out bis hin zum Berufsausstieg.

Für die Arbeiterkammer ist klar: Beschäftigte müssen vor Übergriffen geschützt werden – und zwar wirksam. Gewalt ist kein Berufsrisiko, das stillschweigend hingenommen werden muss. Es geht darum, alle Beteiligten für das Thema zu sensibilisieren: die Pflegekräfte, ihre Vorgesetzten, die Betriebsrätinnen und Betriebsräte, die Träger der Einrichtungen, in denen sie arbeiten und auch die Patientinnen und Patienten. Und wir wollen die Unternehmen in die Pflicht nehmen: Sie sind es, die dafür sorgen müssen, dass ihre Beschäftigten vor jeglicher Art von Gewalt geschützt werden.

Unsere Rechtsexpertinnen und -experten stehen den Beschäftigten und Betriebsräten/-innen jederzeit gerne mit Rat und Tat zur Seite, wenn es um Gewalt gegen Pflegende geht. Nehmen Sie unsere Hilfe in Anspruch!

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Josef Moser, MBA
AK-Direktor

Dr. Johann Kalliauer
AK-Präsident



AGGRESSION UND GEWALT

Immer wieder sehen sich Pflegekräfte bei der Ausübung ihres Berufes übergriffigem Verhalten durch Bewohner/-innen und Patienten/-innen ausgesetzt. Dieses reicht von distanzlosem Verhalten und Beleidigungen oder Bedrohungen bis hin zu körperlichen und sexuellen Übergriffen. Gewalt und Aggressionen haben viele Gesichter:

- ▶ Körperliche Gewalt – z.B. Schlagen, Schütteln, Kratzen, sexueller Missbrauch
- ▶ Emotionale oder psychische Gewalt – z.B. Schreien, Schimpfen, Ignorieren, Drohen, Demütigen, Beleidigen
- ▶ Missachtung der Intimsphäre – z.B. sexuelle Andeutungen, unerwünschte Intimkontakte



„Aggression ist ein demütigendes, herabsetzendes oder anderes Verhalten, das einen Mangel an Respekt vor der Würde und dem Wert einer Person zeigt.(..) Gewalt ist destruktives Verhalten gegenüber anderen Personen.“

(ICN, International Council of Nurses)

ALARMIERENDE ZAHLEN

Eine Studie aus dem Jahr 2010 (Stefan & Dorfmeister) untersuchte Aggressionserlebnisse von Berufsgruppen in der stationären und ambulanten Pflege. Die Ergebnisse sind besorgniserregend:

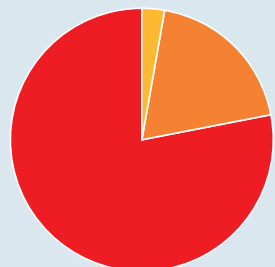
- ▶ In der stationären Pflege berichteten **63 Prozent** der Befragten von Gewalterfahrungen im vergangenen Jahr. **78 Prozent** gaben an, verbalen Attacken ausgeliefert gewesen zu sein.
- ▶ In der ambulanten Pflege berichteten **40 Prozent** der Befragten von Gewalterfahrungen im vergangenen Jahr. **71 Prozent** gaben an, verbalen Attacken ausgeliefert gewesen zu sein.
- ▶ Am meisten von Übergriffen betroffen sind **Pflegekräfte** (zu 78 Prozent), erst mit Abstand folgen **Ärztinnen und Ärzte** (19 Prozent) und **Therapeuten/-innen** (drei Prozent).

Verbale Attacken und leichte körperliche Gewalt sind die am häufigsten vorkommenden Erlebnisse, die Beschäftigten in der Pflege widerfahren.

Beunruhigendes Detail: Eine Erhebung unter **Krankenpflegeschülerinnen und -schülern** im zweiten Ausbildungsjahr hat ergeben, dass in dieser Gruppe sogar mehr als 90 Prozent von verbalen Übergriffen betroffen waren und mehr als die Hälfte von leichter körperlicher Gewalt.

Eine weitere deutsche Studie zeigt auf, dass 70 Prozent der Pflegenden aggressive Übergriffe nicht dokumentieren.

AGGRESSIONSERLEBNISSE NACH BERUFSGRUPPEN



- ➔ 78 % Pflegekräfte
- ➔ 19% Ärztinnen/Ärzte
- ➔ 3% Therapeuten/-innen, Aufnahmepersonal, etc.

AK Grafik Quelle: Stefan & Dorfmeister 2010, S. 39

Quer durch alle Stationen und Bereiche

Aggression und Gewalt finden sich in allen Bereichen der Pflege: in der Geriatrie, auf psychiatrischen Stationen, aber auch auf allen anderen Stationen – in der Aufnahme, in der Notfallambulanz, im Behindertenbereich und auch in der Mobilen Pflege. Laut einer Erhebung in einer oberösterreichischen Krankenanstalt geschehen allerdings mit Abstand die meisten Vorfälle auf den psychiatrischen Stationen. 77 Prozent der dort dokumentierten Vorfälle passierten direkt in den Patientenzimmern.

Auslöser für aggressives Verhalten bei Patientinnen und Patienten gibt es viele: von krankheitsbedingten Veränderungen im Gehirn, medikamentenbedingten Persönlichkeitsstörungen über Drogen und Alkohol bis hin zu Angst, Hilflosigkeit, gefühltem Freiheitsentzug oder schlicht die ungewohnte Umgebung. Verständnis ist Okay, nicht aber das Erdulden von Aggressionen gegen die eigene Person. Pflegekräfte müssen und dürfen sich nicht alles gefallen lassen!



FÄLLE AUS DER PRAXIS

Im Folgenden sind einige Beispiele aufgelistet, in welcher Form Aggression und Gewalt in der täglichen Berufspraxis auftreten. Die Schilderungen beruhen auf schriftlichen Dokumentationen von betroffenen Beschäftigten einer Krankenanstalt in Oberösterreich.

Beispiele für verbale Angriffe:



„Ein Patient beschimpft mich mehrmals am Tag, als ‚blöder Trampel‘ weil wir keinen Himbeersaft für ihn haben.“

„Eine Patientin schreit mir immer hinterher und beschuldigt mich, ich würde ihre Sachen stehlen. Sie droht mir ständig mit ‚Du wirst es schon noch sehen...‘“

„Ein Patient beleidigt mich wegen meiner Figur, während ich ihm am WC helfen soll und sagt: ‚Wenn man sich schon von so einer Dicken helfen lassen muss.‘“

Beispiele für körperliche Angriffe:



„Ein Patient verhält sich den ganzen Tag über aggressiv gegenüber uns Pflegerinnen und Pflegern. Neulich hat er sogar eine volle Wasserflasche nach mir geworfen.“

„Eine Patientin ist extrem unberechenbar. Bei der Körperpflege kann es vorkommen, dass sie plötzlich ausholt und einen den Ellbogen in die Seite rammt. Einmal hat sie mir den Mundschutz weggerissen und mich mit ihren Fingernägeln im Gesicht gekratzt.“

„Ein Patient hat mir ins Gesicht gespuckt und versuchte mich zu beißen, als ich ihm sein Medikament verabreichen wollte.“

Beispiele für sexuelle Übergriffe/Belästigung:



„Während ich ihm aus dem Bett helfen wollte, hat mir der Patient mehrmals auf die Brust gegriffen.“

„Eine Patientin fragte mich, ob ich auch am Penis eine Tätowierung hätte und ob sie meine Geschlechtsteile sehen dürfe.“



DAS BESAGT DER GESETZGEBER

Fürsorgepflicht

Die Arbeitgeberin/Der Arbeitgeber muss für den Schutz seiner Arbeitnehmer/-innen sorgen. So lautet das Gesetz. Arbeitsrechtlich gilt hier die sogenannte Fürsorgepflicht, die in Österreich im ABGB (§ 1157) geregelt ist: Die Fürsorgepflicht verpflichtet den Arbeitgeber dazu, die Arbeitsbedingungen so zu gestalten, dass das Leben und die Gesundheit der Arbeitnehmer/-innen geschützt werden. Wenn dem Arbeitgeber Gefährdungen zur Kenntnis gelangen, hat er daher unverzüglich auf angemessene

Weise Abhilfe zu schaffen. Der Oberste Gerichtshof (OGH) besagt weiters, dass die Arbeitnehmerin/der Arbeitnehmer Anspruch auf Schadenersatz hat, wenn die Arbeitgeberin/der Arbeitgeber seine Fürsorgepflicht verletzt.

ArbeitnehmerInnenschutzgesetz

Zusätzlich zur Fürsorgepflicht kommt auch noch das ArbeitnehmerInnen-schutzgesetz zum Tragen: Dieses sieht eine Verpflichtung der Arbeitgeberin/des Arbeitgebers vor, einen sicheren und gesunden Arbeitsplatz zu gewährleisten. Unter dem Begriff Arbeitnehmerschutz

verstehen der Gesetzgeber ganz allgemein das Ziel, den Schutz des Lebens, der Gesundheit sowie der Integrität und Würde der Beschäftigten bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit zu erreichen.

In jedem Betrieb ist eine Arbeitsplatzbewertung vorgeschrieben. Dabei müssen die Risiken für Sicherheit und Gesundheit in eigenen Dokumenten schriftlich festgehalten werden – ebenso die Maßnahmen, die durchzuführen sind. In Pflegeberufen darf dabei künftig auf die Gefährdung durch Gewalt nicht vergessen werden!

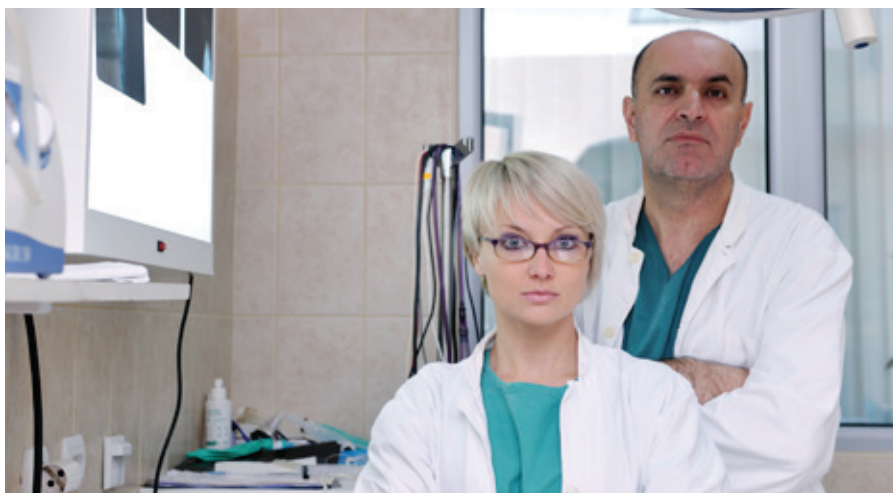
Unterbringungsgesetz

Liegt bei der Patientin/beim Patienten eine psychische Erkrankung vor und besteht dadurch eine ernste Gefährdung des Lebens oder der Gesundheit der Pflegekräfte, so kann bzw. muss die Arbeitgeberin/der Arbeitgeber veranlassen, dass die Person in einer speziellen

Einrichtung für Psychiatrie untergebracht wird.

Gleichbehandlungsgesetz

Im Falle von sexueller Belästigung greift das Gleichbehandlungsgesetz, wonach der Arbeitgeber die Verpflichtung hat, dafür zu sorgen, dass Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer an ihrem Arbeitsplatz nicht sexuell belästigt werden: „Eine sexuelle Belästigung liegt dann vor, wenn ein Arbeitnehmer vom Arbeitgeber diskriminiert wird, indem er es schuldhaft unterlässt, im Falle einer sexuellen Belästigung durch einen zu betreuenden Patienten angemessene Abhilfe zu schaffen.“ Das Opfer hat Anspruch auf Schadenersatz.



SCHNELLTEST GEWALT UND AGGRESSION

Kreuzen Sie an, mit welchen der genannten Vorfälle Sie bereits konfrontiert waren:

KÖRPERLICH	schon selbst erlebt
kratzen, spucken, beißen	<input type="checkbox"/>
Schläge	<input type="checkbox"/>
halten, fixieren, den Weg versperren	<input type="checkbox"/>
Drohgebärden	<input type="checkbox"/>
mit Dingen beworfen werden	<input type="checkbox"/>
eingesperrt werden (z.B. auf der Toilette)	<input type="checkbox"/>
sonstige körperliche Übergriffe	<input type="checkbox"/>

VERBAL	schon selbst erlebt
hänseln, verspotten, auslachen, lästern	<input type="checkbox"/>
Einschüchterungen, Demütigungen	<input type="checkbox"/>
Zwang, Nötigung	<input type="checkbox"/>
Drohung	<input type="checkbox"/>
sonstige verbale Übergriffe	<input type="checkbox"/>

SEXUELL	schon selbst erlebt
anzügliche Bemerkungen, unerwünschte Einladungen	<input type="checkbox"/>
Kommentare sexuellen Inhalts	<input type="checkbox"/>
unerwünschte körperliche Berührungen	<input type="checkbox"/>
anstarren und wertende Blicke	<input type="checkbox"/>
Aufforderungen zu sexuellen Handlungen	<input type="checkbox"/>
Vergewaltigung	<input type="checkbox"/>
exhibitionistische Handlungen	<input type="checkbox"/>
pornografische Bilder zeigen	<input type="checkbox"/>
sonstige sexuelle Übergriffe	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie eines oder mehrere Felder angekreuzt haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Arbeitgeber oder Betriebsrat. Gewalt und Aggression sind nicht tolerierbar! Ihr Arbeitgeber ist verpflichtet, für einen sicheren Arbeitsplatz zu sorgen. Bei Fragen können Sie auch die Hilfe der Arbeiterkammer in Anspruch nehmen. Einen ausführlichen Online-Selbsttest, Hilfestellungen und weitere Materialien zum Thema finden Sie unter: ooe.arbeiterkammer.at/pflege.

BESCHÄFTIGTE WIRKSAM SCHÜTZEN

Gewalt gegen Pflegende darf nicht länger ein Tabuthema sein. Blaue Flecken, Biss- und Kratzwunden, Angst und Unbehagen sind kein hinnehmbares Berufsrisiko! Die Arbeiterkammer fordert daher Maßnahmen, die Beschäftigte in den Pflege- und Gesundheitsberufen wirksam vor Gewalt und Aggression schützen:

- ▶ Gewalt gegen Beschäftigte muss bei der Arbeitsplatzevaluierung, die alle Betriebe verpflichtend durchführen müssen, erhoben und dokumentiert werden. Daraus sind entsprechende Maßnahmen abzuleiten.
- ▶ „Wie kann man Gewalt verhindern? Wie kann ich mich davor schützen?“ Diese Fragen müssen verstärkt in die Aus- und Fortbildung von Pflegekräften einfließen.
- ▶ Pflegekräfte müssen einen Rechtsanspruch auf Supervision bekommen. Der „Blick von außen“ ermöglicht sehr gut auch ein Hinterfragen der eigenen Rolle.
- ▶ Das vorhandene Gefährdungs- und Gewaltpotenzial ist zu erheben und bei der Bemessung des Personalbedarfs unbedingt zu berücksichtigen. Damit z.B. manche Tätigkeiten bei manchen Patienten/-innen zu zweit durchgeführt werden können.

- ▶ Betriebe müssen verpflichtet werden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch durch technische und bauliche Maßnahmen vor Gewalt zu schützen – z. B. ein persönlicher Notfall-Pieper mit Ortung für alle Beschäftigten.



WAS DER BETRIEBSRAT TUN KANN

Laut Arbeitsverfassungsgesetz kann der Betriebsrat der Arbeitgeberin/dem Arbeitgeber Vorschläge machen, wie Gefahren im Berufsalltag verhindert bzw. vermindert werden können. Die Arbeitgeberin/Der Arbeitgeber ist verpflichtet, von sich aus diese Gefahren

zu überprüfen und den Betriebsrat davon zu informieren. Dies betrifft auch das Thema Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz.

Um konkrete Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten umzusetzen, besteht auch die Möglichkeit, eine Betriebsvereinbarung abzuschließen. Eine entsprechende Mustervereinbarung finden Sie unter ooe.arbeiterkammer.at/pflege.

Checklisten

Zur Dokumentation von aggressiven oder gewalttätigen Übergriffen empfiehlt die Arbeiterkammer, in den Betrieben Checklisten zur Verfügung zu stellen. Mit deren Hilfe können Vorfälle festgehalten und beschrieben werden. Beispiele zum Download und zu Ihrer weiteren Verwendung finden Sie im Internet unter ooe.arbeiterkammer.at/pflege.

AK-Angebot

Die Arbeiterkammer stellt Betriebsrätinnen und Betriebsräten eine Reihe von Unterstützungsangeboten zum Thema Gewalt gegen Pflegende bereit: Die AK-Expertinnen und Experten beraten, informieren, intervenieren auf Wunsch beim Arbeitgeber und halten Schulungen zum Thema ab.

AK-ANGEBOTE FÜR DIE PRAXIS

Rat und Hilfe

Für weitere Informationen und kostenlose Beratung stehen Ihnen die Expertinnen und Experten der Arbeiterkammer Oberösterreich gerne zur Verfügung:

► **Für Betriebsräte/-innen:**

Abteilung KBI

(Kompetenzzentrum Betriebliche Interessenvertretung)

Telefon: +43 (0)50 6906-2327

E-Mail: kbi@akooe.at

► **Für AK-Mitglieder:**

Abteilung Rechtsschutz

Telefon: +43 (0)50 6906-1

E-Mail: rechtsschutz@akooe.at

► **ooe.arbeiterkammer.at/pflege**