



Eine destruktive Situation lässt sich nicht konstruktiv lösen

Was Ärzte und medizinisches Personal gegen Gewalt tun können

Gewalt gegen Ärzte und medizinisches Personal nimmt zu – oder mindestens die Wahrnehmung dieses Phänomens. Verschiedene Studien stützen diese Wahrnehmung: Der Ärztemonitor 2018 von Kassenärztlicher Bundesvereinigung und NAV-Virchow-Bund hat im Mai 2018 Zahlen zum Thema alltägliche Gewalt in Arztpraxen vorgelegt. Danach gibt es bundesweit in Arztpraxen täglich 75 gewalttätige Vorfälle. Dazu kommen pro Tag 2.870 Fälle verbaler Gewalt. Jeder vierte Arzt gab zudem an, bereits Erfahrungen mit körperlicher Gewalt in der Praxis gemacht zu haben.

Eine Studie der Hochschule Fulda zu Gewalt in Notaufnahmen fand heraus, dass 76 Prozent der Befragten in den vergangenen zwölf Monaten mindestens eine Form körperlicher Gewalt erlebt haben, verbale Gewalt bestätigten 97 Prozent der Befragten. Die Studie war im Januar 2019 veröffentlicht worden und stützt sich auf eine Befragung von 354 Mitarbeitern der 51 Notaufnahmen in Hessen.

In Bremen vor allem in Notaufnahmen

Auch in Bremen ist Gewalt gegen medizinisches Personal durchaus ein Thema. In der Antwort (Drucksache 19/2009 vom 22. Januar 2019) auf eine Kleine Anfrage der CDU-Fraktion in der Bremischen Bürgerschaft schreiben die Senatorin für Gesundheit und der Senator für Inneres, dass sich „der Anstieg von verbalen und körperlichen Auseinandersetzungen in den Krankenhäusern im Lande Bremen primär auf den Bereich der ambulanten Notfallversorgung beschränkt. Ein Anstieg an gewalttätigen Auseinandersetzungen in der regulären voll- und teilstationären Versorgung ist von den Krankenhäusern im Lande Bremen laut Bremischer Krankenhausgesellschaft nicht feststellbar.“

Belastbare Daten dazu gebe es aus Bremen allerdings nicht, so die Senatoren, „da nicht alle Vorfälle polizeilich gemeldet und erfasst werden, nicht alle Krankenhäuser über entsprechende Berichts- bzw. Meldesysteme verfügen und bestehende Statistiken der Polizei aufwendig manuell zu analysieren wären.“ Dennoch gehört zu der gefühlten Wahrheit dazu, dass das medizinische Personal in Bremer Notaufnahmen einen deutlichen Anstieg von Gewalttaten gegen sich verzeichnet. „War es vor zehn Jahren vielleicht ein Übergriff jährlich, kommt es heute eher zu einem pro Woche“, sagt Dr. Klaus-Peter Hermes, Chefarzt der Zentralen Notaufnahme am Klinikum Bremen-Mitte. „Beleidigungen sind an der Tagesordnung – auch Handgreiflichkeiten bis hin zu starker physischer Gewalt haben zugenommen.“

Gleiche Kapazität für mehr Patienten

Als Ursache nennt Hermes vor allem das erhöhte Patientenaufkommen, das sich seit 2008 bei gleichen Kapazitäten um 30 Prozent erhöht hat. Die meisten Kliniken nutzen ein Triage-System zur Beurteilung der Dringlichkeit der Behandlungsfälle und ordnen die Patienten entsprechend in Dringlichkeitsstufen ein. So verlängern sich die Wartezeiten für weniger dringliche Behandlungsfälle nach subjektiver Wahrnehmung unverständlich lange. „Wer länger warten muss, hat Stress – und daran entzündet sich dann der Konflikt“, sagt Hermes. Insgesamt sei auch die Erwartung gestiegen, dass dem Patienten in Klinik und Praxis bestimmte Leistungen zustehen.

Die Kliniken in Bremen haben inzwischen mit einigen Maßnahmen reagiert. Im Klinikum Mitte sind beispielsweise alle Zimmer mit Notrufknöpfen ausgestattet, die Informationen direkt zur Polizei leiten. Sicherheitsdienste



Dr. Klaus-Peter Hermes

schützen die Mitarbeiter in den Notaufnahmen zusätzlich, dazu bieten die Kliniken Deeskalationstrainings sowie Tagesseminare zu deeskalierender Kommunikation an. Die Schulungen enthalten auch Maßnahmen zur Selbstverteidigung, oder Selbstverteidigung wird gesondert im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung angeboten. Laut der Senatorenantwort auf die Kleine Anfrage gaben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kliniken ein positives Feedback zu diesen Deeskalationstrainings.

Auch die Ärztekammer hat im Januar das erste Mal ein Anti-Gewalt- und Deeskalationstraining angeboten. Die Kompaktschulung unter der Leitung von Supervisor und Coach André Müller richtete sich gleichermaßen an Ärztinnen und Ärzte wie auch an medizinisches Personal oder ganze Praxisteam. Müller bietet solche Trainings für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gesundheitswesen regelmäßig an.

Verständnis für das Entstehen von Gewalt

In dem Kurs geht es nicht nur um Selbstverteidigung, sondern auch darum, über Gewalt und die bisherigen Erfahrungen der Teilnehmer zu sprechen. Der Fokus liegt dabei vor allem darauf, zu verstehen, warum Menschen reagieren, wie sie reagieren, und was die Gewalt auslöst. „Man muss sich klar machen, dass die Konflikte aus äußeren Gegebenheiten entstehen und es gar nicht um einen persönlich geht“, sagt André Müller. „Man ist nicht selbst schuld daran, kann aber in so einer Situation Verantwortung übernehmen.“ Sonst bleibe man im Ohnmachtsschlingel stecken, wie Müller ein von ihm entdecktes Bedingungsgefüge nennt.

Dafür versucht er die Kursteilnehmer zu sensibilisieren. „Idealerweise sorgt eine klare Haltung schon dafür, dass der Konflikt gar nicht erst eskaliert“, sagt Müller. „Wenn er aber eskaliert, brauche ich einen klaren Plan, wie ich aus der Situation wieder herauskomme.“ Das sei ein zentraler Bestandteil seiner Trainings. Generell sei es immer wichtig, Distanz zu wahren und Körperkontakt zu vermeiden. „Ein einfacher wirkungsvoller Satz ist: Stopp! Sie hören jetzt damit auf oder Sie gehen raus!“, sagt Müller.

Destruktive Dynamik nicht konstruktiv lösbar

Wenn gar nichts fruchtet, rät Müller, den Raum zu verlassen. Entsprechend wichtig sei es auch zu wissen, wie man schnell aus einem Raum herauskomme, um zum Beispiel auch Hilfe zu holen. Erst wenn die Deeskalation

scheitere, gehe es um Selbstverteidigung, so Müller. Gerade wenn Alkohol oder andere Drogen im Spiel sind, lässt sich eine Situation nur schwer kontrollieren. Da helfe dann einfach nur abwarten, bis die Menschen wieder zu sich gefunden haben, so Müller: „Generell gilt: Mit einer destruktiven Dynamik lässt es sich nicht konstruktiv auseinandersetzen.“

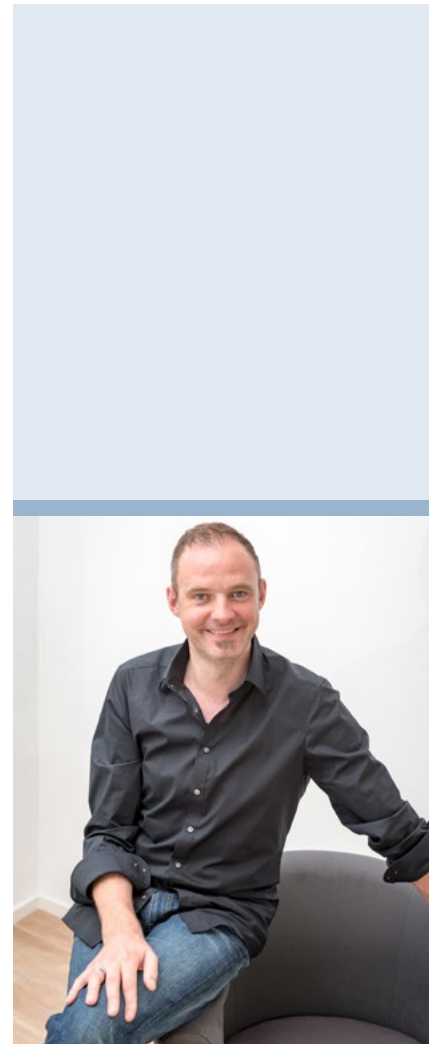
Wenn ein Arzt, eine Ärztin oder eine MFA Opfer eines gewalttätigen Angriffs wurde, sollten die Betroffenen die Tat melden und dokumentieren, Kollegen und Vorgesetzte informieren sowie den Arbeitgeber benachrichtigen. Angriffe – egal ob körperlich oder verbal – sollten konsequent angezeigt werden. Niemand müsse Angriffe als berufliches Risiko hinnehmen. „Jede Form der Organisation sollte eine Haltung oder ein Werteverständnis dafür formulieren, wie man mit solchen Vorfällen umgeht“, sagt André Müller.

Auf politischer Ebene wird derzeit auf mehreren Ebenen an einer Verbesserung der Situation gearbeitet. In Bremen soll noch in diesem Jahr in einem gemeinsamen Gespräch zwischen den Kliniken, den zuständigen politischen Ressorts und der Polizei die Entwicklung von gewalttätigen Auseinandersetzungen in den Kliniken im Lande Bremen bewertet sowie weiterführenden Maßnahmen beraten werden.

Gewalt gegen Ärzte als Straftat

Auf Bundesebene wird derzeit diskutiert, Ärzte und medizinisches Personal in den neuen Straftatbestand „Tätlicher Angriff auf Vollstreckungsbeamte“ (§ 115 Strafgesetzbuch) mit aufzunehmen. Einen entsprechenden Beschluss fasste der Deutsche Ärztetag 2018, der auch auf einem Antrag der Bremer Delegierten fußte. Der Vorstand der Bundesärztekammer unterstrich diesen Beschluss mit einer Resolution für mehr Schutz für Ärzte und Angehörige anderer Berufe. „Ärztinnen und Ärzte sind Retter und Helfer. Sie verdienen für ihre Arbeit Respekt, Unterstützung und vor allem Schutz vor jeglicher Form verbaler und körperlicher Gewalt“, heißt es in der Resolution.

Der Vorstand der Bundesärztekammer fordert weiterhin, der Gewalt gegen Ärzte durch Anerkennung und Aufklärungskampagnen vorzubeugen. Zudem spricht er sich dafür aus, Gewalt gegen Ärzte gesamtgesellschaftlich zu ächten und jeglicher Form von verbaler oder körperlicher Gewalt in Praxen, Rettungsambulanzen oder im öffentlichen Raum entgegenzutreten, soweit es die Situation und die eigene Sicherheit zulässt.



André Müller

Wer Interesse an einem Deeskalationstraining durch André Müller hat, kann sich auf

📧 www.visionik.de

informieren oder sich bei der Akademie für Fortbildung melden:

✉️ fb@aekhb.de