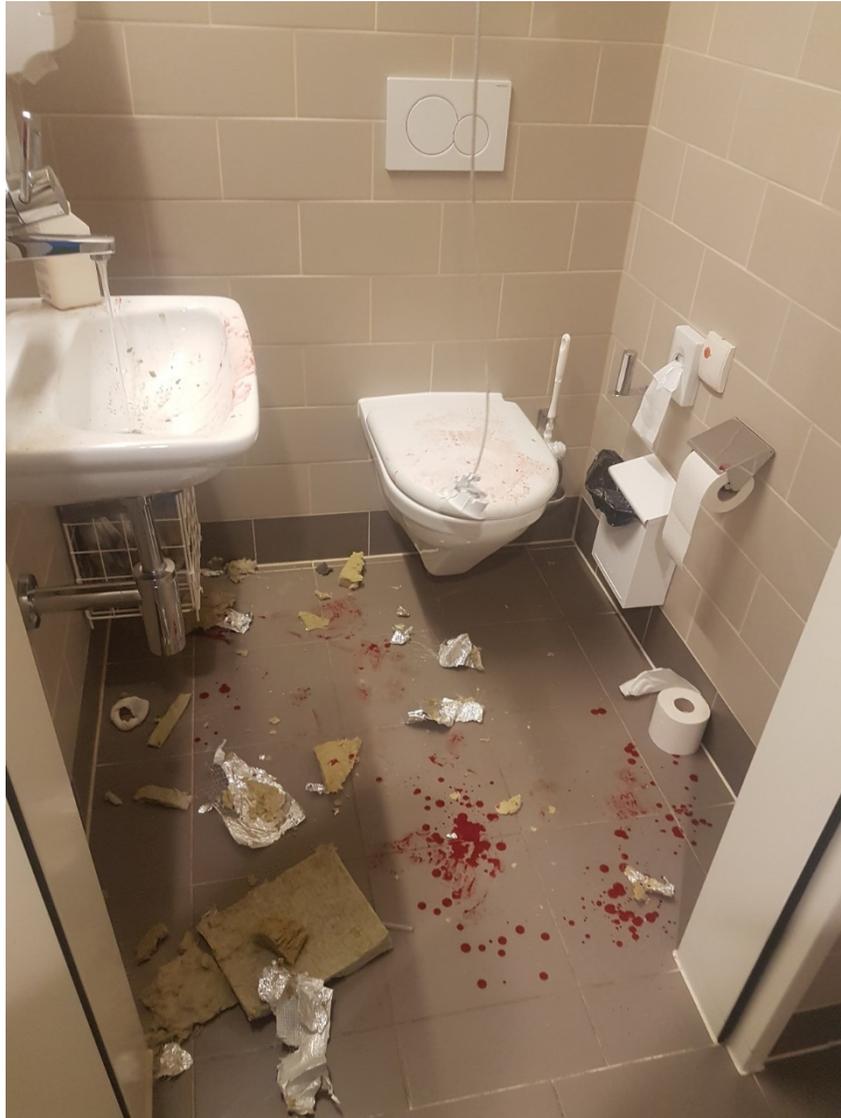


Gewalt im Gesundheitswesen - Die pflegerische Perspektive

**Tatort Notfall und Intensivstation: Gewalt als
Bedrohung für das Team**

Sandra Haubner, Pflegeexpertin Intensivstation
Doreen Marschall, Pflegefachfrau Notfallstation,
Fachverantwortliche Aggressionsmanagement

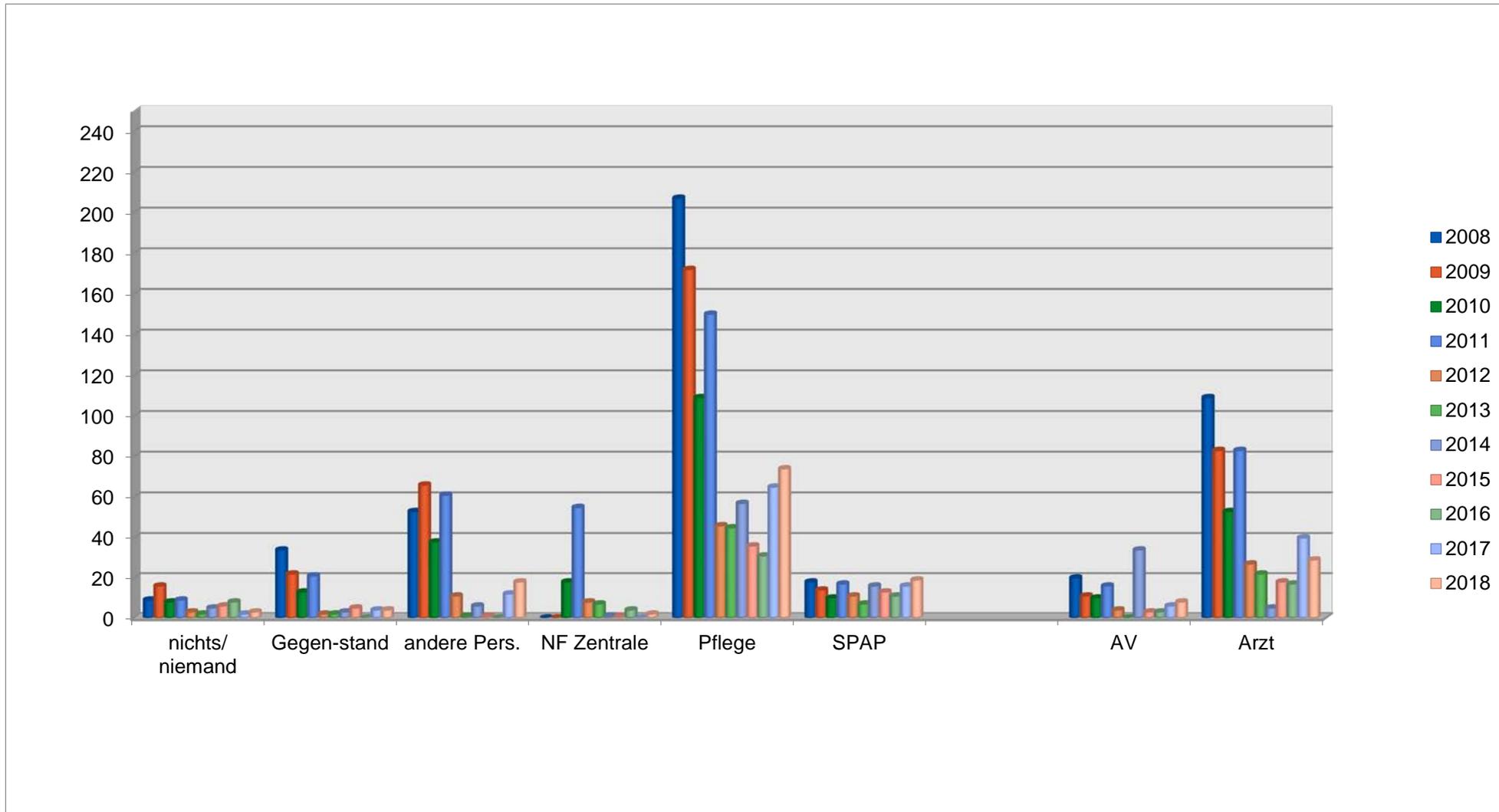
Fallbeispiel Herr Crystal



Fallbeispiel Herr Déliro

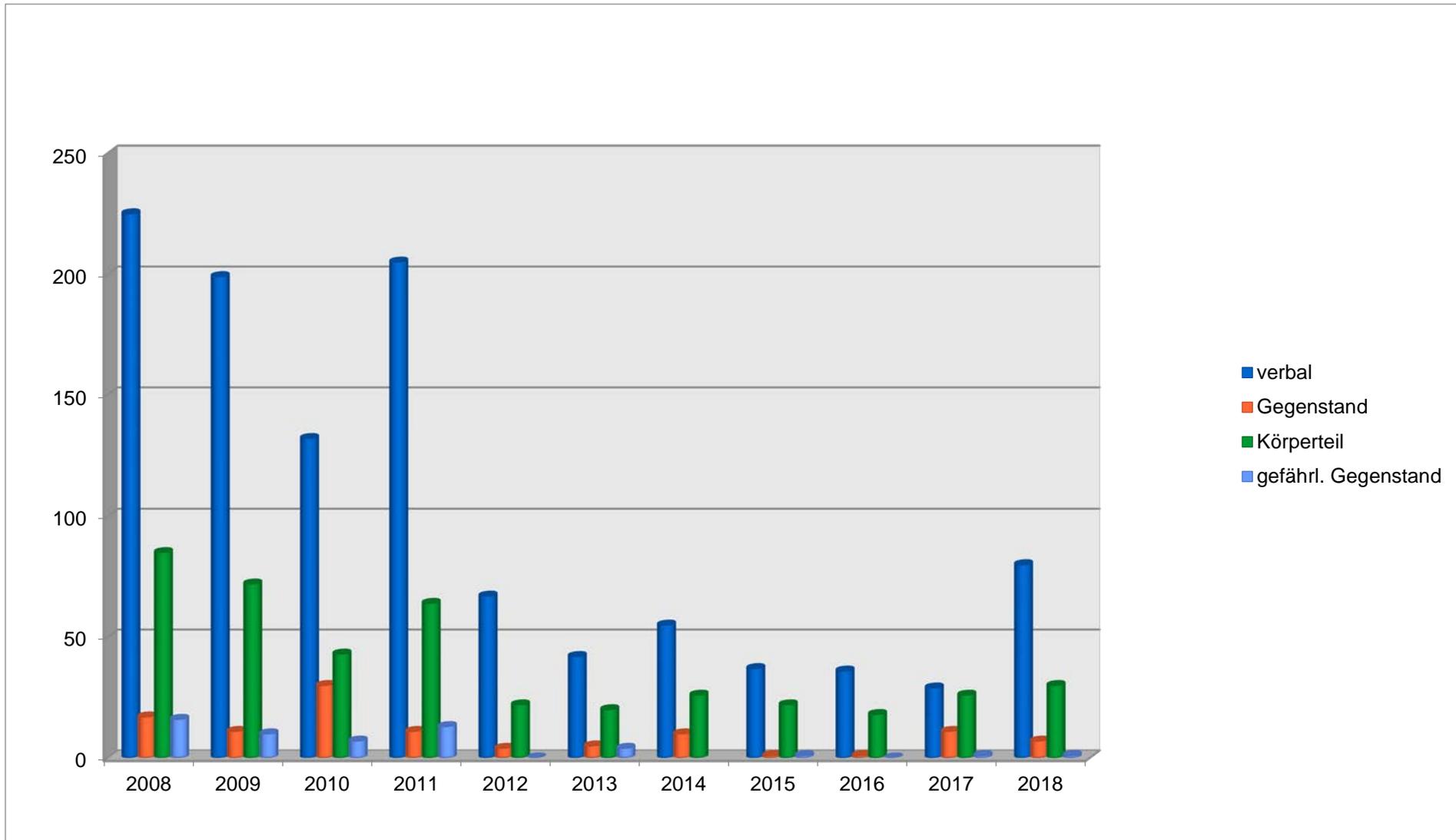


Wer ist betroffen?

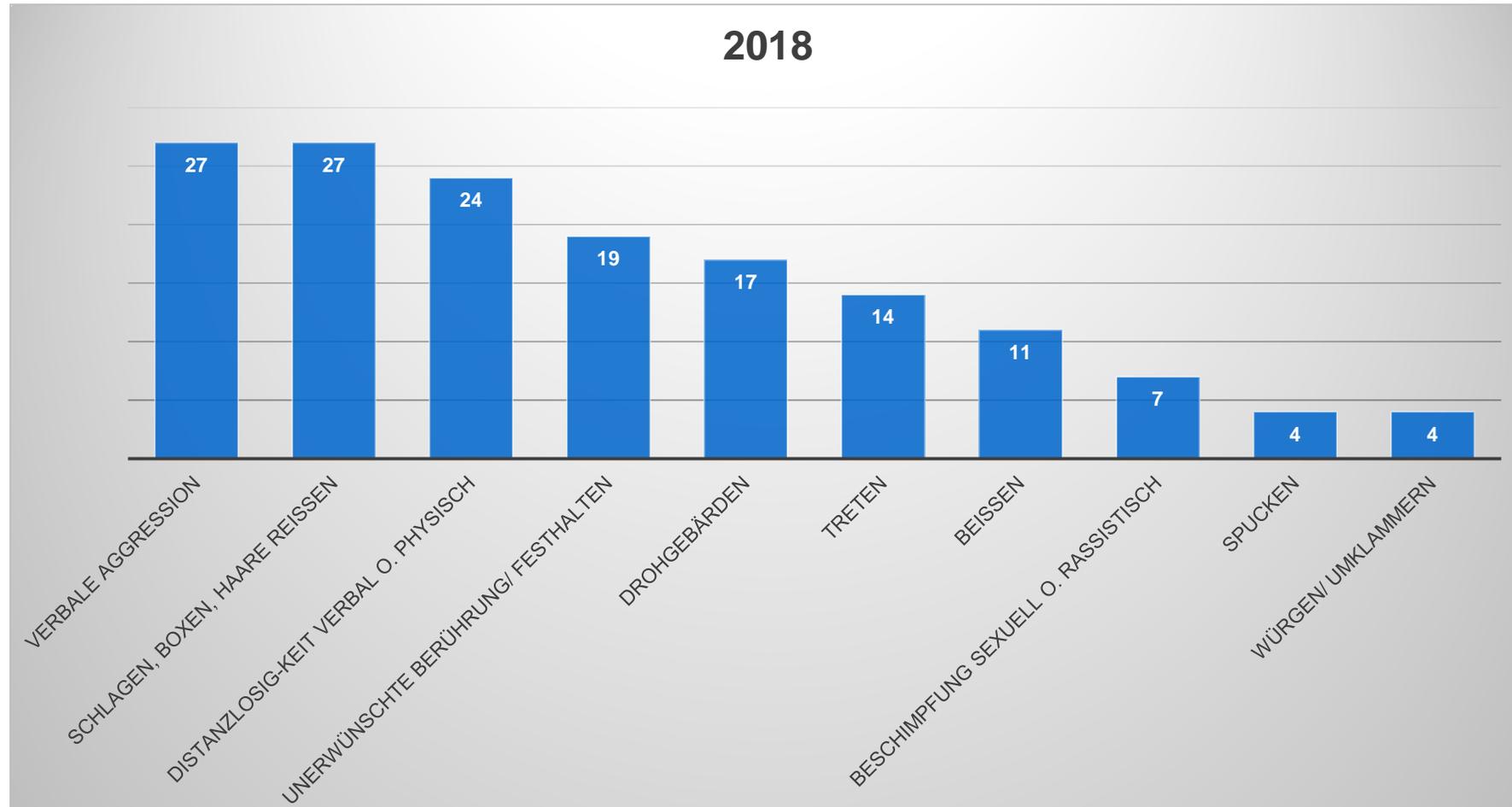


...

Was passiert genau?



Und was passiert auf der Intensivstation?



50 Vorfälle in 4 Monaten!

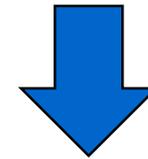
Dunkelziffer? Tabu? Barrieren?



Gehört zum Beruf dazu?

Vermeidungsverhalten

Angst vor Stigmatisierung
(psychische Schwäche?)



«aufsuchendes» Angebot durch
Arbeitgeber

Auswirkungen

- «ein blaues Auge»
- Psycho-neuro-vegetativ → Angst, Furcht, Stress....
- Emotional → Hilflosigkeit, Schuld, Selbstvorwürfe...
- Kognitiv → «*die Welt ist nicht mehr die gleiche*», Bedrohung der persönlichen Integrität...
- Soziale Interaktion ↓ (PatientInnen, KollegInnen, Arbeitgeber)



Dirk Richter, Prävention psychischer Folgen und Nachsorge nach Gewaltereignissen im Gesundheitswesen

Weitere Auswirkungen



- Gebündelte und zeitraubende Personalressourcen
- Betreuung, Versorgung und Sicherheit der anderen PatientInnen leidet
- Arbeitsbelastung und Verantwortung der « freien MitarbeiterInnen » steigt

Was können Sie tun?

- Eine **klare Haltung** deklarieren
- Jeden Mitarbeiter/jede Mitarbeiterin und jede Situation **ernst nehmen**
- Übergeordnete Strategie muss enthalten:
 1. Prävention → hausinterne Weisungen kennen
 2. Deeskalation
 3. Nachsorge

1. Prävention – mögliche Auslöser identifizieren

... beim Aggressor

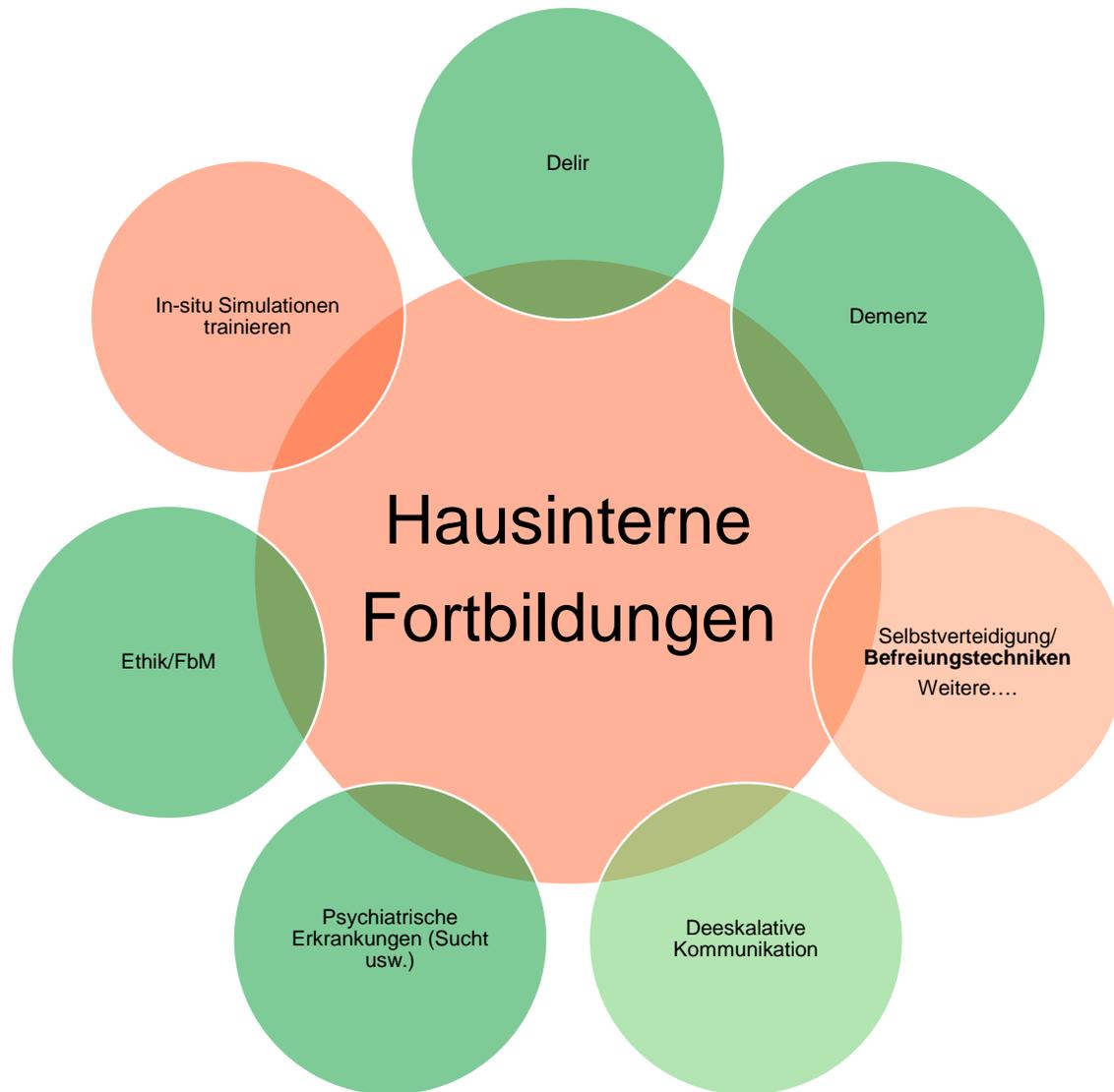
- Körperliche/ medizinische Ursachen
- Substanz-und Suchtmittelgebrauch
- Kommunikations- und Sprachdefizit



... Umgebungsfaktoren

- Mangel an Privatsphäre → Einzelkoje
- Umweltstressoren
- Frustration und Angst

1. Prävention – Schulungen



Meine Erwartungen ggü. einem wirksamen Aggressionsmanagement sind ...

- "verordneter Notfallplan" (Reserve-medikation)
- möglichkeit zum Auslösen am Bett
- Deeskalations-training
- INFORMATION
- interdisziplinäre Zusammenarbeit
- in d. Eskalation
 - wie halte ich Bett
 - wie schütze ich mich
- Das eigene Verhalten ist legitim
- keine Grenzen kennen
- UGIN TARQUERA
- Rechtl. Aspekte Schulen (Was dürfen wir und was nicht)
- Antiaggressionsmanagement
- Notfallpsychiater
- bei Delir optimal Therapie, einhalten der Leitlinie
- Selbstverteidigung
- es sollte auch von Antidolant wahrgenommen werden, sofort, nicht erst wenn werden erst sie betroffen.
- Klare Ansprechperson
- Klare Ablauf
- mögl. Massnahmen ausschöpfen
- Ernst genommen werden (von ärztlicher Seite)
- Schulungen im Umgang
- Klare Stat. der Spitalleitung
- Was wird gedeckelt
- Schutz für unsere MA
- Haltung auf der IPS "Gewalt (physisch & psychisch) gehört nicht zum Alltag"

2. Krisenbewältigung - Fallbeispiele

Crew Resource Management (CRM) - Konzept

1. Kenne deine Arbeitsumgebung.
2. Antizipiere und plane voraus.
3. Hilfe anfordern, lieber früh als spät.
4. Übernimm die Führungsrolle oder sei ein gutes Teammitglied mit Beharrlichkeit.
5. Verteile die Arbeitsbelastung (10 Sekunden für 10 Minuten).
6. Mobilisiere alle verfügbaren Ressourcen (Personen und Technik).
7. Kommuniziere sicher und effektiv – sag was Dich bewegt.
8. Beachte und verwende alle vorhandenen Informationen.
9. Verhindere und erkenne Fixierungsfehler.
10. Habe Zweifel und überprüfe genau («double check», nie etwas annehmen).
11. Verwende Merkhilfen und schlage nach.
12. Reevaluiere die Situation immer wieder
13. Achte auf gute Teamarbeit – andere unterstützen und sich koordinieren.
14. Lenkte deine Aufmerksamkeit bewusst.
15. Setze Prioritäten dynamisch.

3. Nachsorge

Melden – der erste Weg der Verbesserung

Bedrohungen & Gewaltereignisse

	1. Meldung an Alarmzentrale → Tel. 62222	?
	2. Erfassung Aggressionsereignis 	
	Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	

Erfassung von Aggressionsereignissen (SOAS-R*) <small>SOAS-R: Staff Observation of Aggression Scale-Revised (Neyens/Patrasnik, 1992) Adaptierte Fassung für Notfallstationen (SOAS-R*, Stock 2004, Übersetzt: Rainard 2009)</small>		Namenskürzel <input type="text"/>
Datum: <input type="text"/>	Uhrzeit: <input type="text"/>	Aggressor Aggression durch: <input checked="" type="checkbox"/> Patientin <input checked="" type="checkbox"/> Angehöriger andere: <input type="checkbox"/> <input type="text"/>
Ort: <input checked="" type="checkbox"/> Wartezimmer <input checked="" type="checkbox"/> Behandlungsbereich <input checked="" type="checkbox"/> Flur <input checked="" type="checkbox"/> Patientenzimmer	Andere: <input type="checkbox"/> <input type="text"/>	Alter: <input type="checkbox"/> < 20 Jahre <input type="checkbox"/> 20-29 Jahre <input type="checkbox"/> 30-39 Jahre <input type="checkbox"/> 40-49 Jahre <input type="checkbox"/> 50-59 Jahre <input type="checkbox"/> 60-69 Jahre <input type="checkbox"/> > 70 Jahre <input checked="" type="checkbox"/> Mann <input type="checkbox"/> Frau
Station <input type="text"/>		

Dieses Formular soll durch Mitarbeiter des Stationskerns ausgefüllt werden, die Zeuge von aggressivem Verhalten von Patientinnen/Begleitpersonen gewesen sind. Dabei wird aggressives Verhalten wie folgt definiert: Jegliche Form von verbalem, nonverbalen oder körperlichem Verhalten, welches für den Patienten/ die Patientin selbst, andere Personen oder deren Eigentum bedrohlich ist, oder körperliches Verhalten, wodurch der Patient selbst, andere Personen oder deren Eigentum zu Schaden gekommen sind (nach Morrison 1992).

→ Bitte in jeder Spalte mindestens einen Punkt ankreuzen!

1. Auslöser der Aggression	2. Benutzte Mittel	3. Ziel der Aggression	4. Konsequenz für das Ziel/Opfer der Aggression	5. Massnahme(n) um die Aggression zu stoppen
<input type="checkbox"/> kein nachvollziehbarer Auslöser	<input type="checkbox"/> verbale Aggression <input type="checkbox"/> Drohgebärden <input type="checkbox"/> Diskurslosigkeit <input type="checkbox"/> verbal o. physisch Beschimpfung Sexuell oder rassistisch	<input type="checkbox"/> nichts bzw. niemand (ungezielt / ungezielt)	<input type="checkbox"/> keine	<input type="checkbox"/> keine
Ausgelöst durch ...	Gewöhnliche Gegenstände:		Gegenständl. Gegenstände:	
<input checked="" type="checkbox"/> andere Patientinnen <input checked="" type="checkbox"/> Aggressor wurde vernachlässigt <input checked="" type="checkbox"/> Durchführung einer diagnostischen oder therapeutischen Massnahme / Untersuchung <input checked="" type="checkbox"/> Wartezimmer <input checked="" type="checkbox"/> Wartesaal <input checked="" type="checkbox"/> andere: <input type="text"/> ZUSÄTZLICH: <input checked="" type="checkbox"/> Aggressor ist beeinträchtigt durch: <input checked="" type="checkbox"/> Schmerzen <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Stuhl/Stühle <input checked="" type="checkbox"/> Glas (-waren) <input checked="" type="checkbox"/> andere: <input type="text"/> Körperteile: <input checked="" type="checkbox"/> schlagen, boxen, Meisse reissen <input checked="" type="checkbox"/> unerwünschte Berührung/Verhalten <input checked="" type="checkbox"/> Treten <input checked="" type="checkbox"/> Spucken <input checked="" type="checkbox"/> Beissen <input checked="" type="checkbox"/> andere: <input type="text"/> gefährliche Gegenstände oder Methoden: <input checked="" type="checkbox"/> Waffen o.ä. <input checked="" type="checkbox"/> Würfen/Unklammern	<input checked="" type="checkbox"/> Gegenständl. Gegenstände <input checked="" type="checkbox"/> andere(r) Patientin <input checked="" type="checkbox"/> Aggressor selbst <input checked="" type="checkbox"/> Begleitperson <input checked="" type="checkbox"/> Mitarbeitern <input checked="" type="checkbox"/> Pflegefachperson <input checked="" type="checkbox"/> Arzt / Ärztin <input checked="" type="checkbox"/> Spielplatzpersonal <input checked="" type="checkbox"/> Empfangspersonal <input checked="" type="checkbox"/> Sicherheitsdienst <input checked="" type="checkbox"/> Sanität <input checked="" type="checkbox"/> Polizei <input checked="" type="checkbox"/> andere Personen: <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> beschädigt, muss nicht repariert / ersetzt werden <input checked="" type="checkbox"/> beschädigt, muss repariert / ersetzt werden Person(en): <input checked="" type="checkbox"/> fühlen sich belästigt oder beleidigt <input checked="" type="checkbox"/> fühlen sich bedroht <input checked="" type="checkbox"/> Schmerzen = 10 Minuten <input checked="" type="checkbox"/> Schmerzen = 10 Minuten <input checked="" type="checkbox"/> sichtbare Verletzung <input checked="" type="checkbox"/> nicht-ärztliche Behandlung nötig <input checked="" type="checkbox"/> ärztliche Behandlung/	<input checked="" type="checkbox"/> Gespräch mit dem Aggressor <input checked="" type="checkbox"/> ruhig vorgehen <input checked="" type="checkbox"/> personale Medikation <input checked="" type="checkbox"/> generalisierte Medikation <input checked="" type="checkbox"/> unter Kontrolleinsatz festgehalten <input checked="" type="checkbox"/> Flooding <input checked="" type="checkbox"/> Alarmierung der Polizei (bzw. Polizei vor Ort) <input checked="" type="checkbox"/> andere Massnahmen: <input type="text"/>

3. Nachsorge – Erste Hilfe für die Psyche

- ✓ Kollegiale Ersthilfe im Team
- ✓ Proaktives Aufsuchen der Betroffenen
- ✓ Sofortige Nachbesprechung im Team
- ✓ Professionelles *Debriefing*
- ✓ *Care Team*



«dont`s»

- «*Der Patient ist halt krank...*»
- «*Es war eigentlich nicht schlimm*»
- «*Warum hast du nicht...*»
- «*Ich habe so was auch mal erlebt*»
- «*Es hätte dich schlimmer treffen können*»
- Sagen, dass das zum Beruf gehört
- «*Es ist nun einmal passiert, Du musst wieder nach vorn schauen*»



«Verstehen Sie kein Spass, Schwester?» (SBK) Leitfaden zum Schutz vor sexueller Belästigung für Pflegefachpersonen und anderen Erwerbstätige im Gesundheitswesen

Sensibilität und Haltung zählt!

... dass heisst...Farbe bekennen ...& ...SPEAK UP!

