

## Good Practice



### Maßnahmen der Gewaltprävention im Spital



Grafik von unsplash.com (CC)

In österreichischen Kliniken kommt es wiederholt vor, dass Arbeitnehmer:innen mit verschiedenen Formen der Gewalt konfrontiert werden. Häufig ausgehend von Patientinnen und Patienten sowie von Angehörigen.

Sowohl Patient:innen als auch Angehörige befinden sich häufig in einer Ausnahmesituation: Wartezeiten, Ungewissheit, Schmerzen, Stress, Medikamentengabe, schlechte Neuigkeiten und Scham lassen die Emotionen gegebenenfalls leichter hochkochen. Aber auch Gewalt durch Vorgesetzte oder Kolleginnen und Kollegen ist nicht ausgeschlossen, z.B. in verbalisierter und/oder psychischer Form.

Um dagegen vorzugehen und Gefahren durch gewaltbedingte, psychische Belastung zu verhüten, wurden bereits vielerorts zahlreiche Maßnahmen gesetzt.

Einige Beispiele sind der Arbeitsinspektion im Zuge des Jahresschwerpunktes „Gewalt als Berufsrisiko?“ bereits besonders positiv aufgefallen.

Ein QR-Code Meldesystem ermöglicht es beispielsweise Arbeitnehmer:innen **übergreifige Handlungen unkompliziert und zeiteffizient zu melden**.

#### Das Meldesystem mit QR-Code:

- Auf Plakaten, Infokarten etc. wird für alle sichtbar ein QR-Code präsentiert, welcher direkt zur Online-Gefahrenmeldung im Intranet führt.
- Der QR-Code wird nach einem Gewaltübergreif mit dem Smartphone gescannt.
- Gefahrenmeldung kann direkt am Handy ausgefüllt und abgeschickt werden.



Es wird den Beschäftigten dadurch erleichtert, Gewaltübergreif trotz knapper, zeitlicher Ressourcen zu melden. Auch verbale Formen der Gewalt können so erfasst werden. Typischerweise nimmt die Anzahl von Gewaltmeldungen bei dieser Art von Maßnahme zunächst zu (was für Betriebe mitunter unangenehm sein kann). Dies geschieht nicht, weil die Anzahl der Übergreif plötzlich zunimmt, sondern weil diese durch das Meldesystem besser erfasst werden können. Es handelt sich dabei um eine positive Entwicklung, da die Vorfälle sowohl messbar als auch greifbarer werden, wodurch eine treffsichere und zielgerichtete Maßnahmenentwicklung bzgl. Gefahrenverhütung an der Quelle erleichtert wird. Auch eine Wirksamkeitskontrolle gesetzter Maßnahmen kann so unterstützt werden. In der Praxis werden in der Regel mehrere Maßnahmen kombiniert und zu einem funktionierenden Gewaltschutzkonzept zusammengeführt.

#### Weitere Maßnahmen der Gewaltprävention

Folgende Beispiele aus der betrieblichen Praxis dienen als **Inspiration** und können, **unter Berücksichtigung der jeweils lokalen Verhältnisse**, bei der Entwicklung eigener Maßnahmen unterstützend wirken. Natürlich können auch andere maßgeschneiderte Maßnahmen zum Ziel führen, die hier nicht aufgelistet werden. Eine Maßnahme ist dann im Sinne des ASchG, wenn konkrete (psychische) Gefahren am Arbeitsplatz gemäß § 7 ASchG so gehandhabt werden, dass **die Gefahr an der Quelle verhütet** wird.

#### Technisch/bauliche Maßnahmen

- Raumgröße und Platzierung der Arbeitnehmer:innen im Raum beachten. Bei gewaltbereiten Patienten und Patientinnen den Raum so wählen, dass Personal bei Bedarf ausweichen und flüchten kann.
- Bereits bei der Bauplanung einen zweiten Ausgang für Räumlichkeiten einplanen, in denen Patientinnen und Patienten untergebracht werden können, von denen Gewaltgefahr ausgeht.
- Bauliche Barriere durch Plexiglas am Ambulanzschalter.
- Elektronisches „Self-Check-In“ System am Eingang kann dazu führen, dass Patientinnen und Patienten gut informiert sind und relativ schnell im richtigen Wartebereich ankommen, was die Lage entspannen bzw. Eskalation unwahrscheinlicher machen kann.
- Gegensprechanlagen installieren, sofern dies Gewaltgefahr reduzieren kann.
- Gezielt eingesetzte, gut sichtbare Überwachungskameras an Stellen anbringen, an denen sie eine Gewaltschutzwirkung versprechen (Datenschutz beachten).
- In Schwerpunktbereichen Notknopf installieren (z.B. Notaufnahme, Triage-Raum, räumliche Engstellen in forensischer Psychiatrie).

## Organisatorische Maßnahmen

- „Deeskalationsalarm“ per Sprachnachricht hat zur Folge, dass Kolleg:innen schnellstmöglich zur Hilfe kommen.
- Eine sichtbare und klare Absage an Gewalt, z.B. mittels sichtbarer Plakate.
- Gewaltbereite Patienten und Patientinnen in der Kartei markieren, damit alle Bescheid wissen und sich schützen können (z.B. nach einem verbalen Übergriff mit rotem Punkt oder Strichcode in der Kartei markieren).
- Gut funktionierendes [Wartemanagement](#).
- Security in Rufweite von Schwerpunktbereichen platzieren (z.B. Aufnahme Ambulanz).
- Security wird nach Bedarf aufgestockt (z.B. mindestens zwei in der Nacht).
- Absperren der Stationstür außerhalb der Besuchszeiten.
- Freundliche Durchsage kurz vor Ende der Besuchszeit.
- Videodolmetscher zur Überwindung von Sprachbarrieren in kritischen Situationen.
- Gemeinsame Intervention nach, z.B. fremdenfeindlichen, verbalen Attacken von Patient:innen oder Angehörigen auf Pflegepersonal – Stationsleitung und Oberarzt/Oberärztin geben Patienten bei so einem Vorfall letzte Warnung, bei Wiederholung wird dieser des Spitals verwiesen.
- Schaffung eines Dienstpostens für Umgang mit Gewalt bei der Arbeit.
- Pflegeprozess auf Krankheitsbilder der Patient:innen abstimmen, z.B. bei psychiatrischen Auffälligkeiten.
- Hausinternes Meldesystem zur Meldung kritischer Ereignisse wie Drohungen, Beleidigungen, körperliche Übergriffe, unerwünschte Annäherungen und [sonstige Formen der Gewalt](#).
- Möglichkeit der Nachbesprechung für betroffene Personen so zeitnah wie möglich nach einem Gewaltübergriff schaffen.

## Personenbezogene Maßnahmen

- Früherkennung (Sekundärprävention), z.B. durch genaue Auseinandersetzung mit Krankheitsbildern der Patient:innen, insbesondere bei krankheitsbedingter, beeinträchtigter Impulskontrolle oder aggressionssteigernder Medikation.
- Betroffene Personen nicht alleine lassen und bei eigener Betroffenheit Vorfälle nachbesprechen, zum Schutz vor psychischen Langzeitfolgen (Tertiärprävention).
- Das Anwenden von Deeskalationstechniken.
- Meldung von Gewaltübergriffen, sonstigen Vorfällen übergriffigen Verhaltens und von Beinahe-Gewaltunfällen, z.B. an Vorgesetzte, SVP, BR oder via Meldesystem.
- Anwenden von Techniken der Selbstverteidigung.

Werden vor Ort konkrete Gefahren durch Formen der Gewalt ermittelt, sind diese mit geeigneten Maßnahmen **an der Quelle** zu bekämpfen. Die erforderliche **Wirksamkeitsüberprüfung** ist nach einem geeigneten Zeitraum durchzuführen. Bereits bei der Maßnahmensetzung kann es sinnvoll sein, sich zu überlegen, wie die Wirksamkeit der Maßnahme überprüft werden kann (z.B. mittels Befragung, Besprechung, Begehung oder über geeignete Kennzahlen).

Weitere Informationen unter:

- [Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung \(§§ 4 und 7 ASchG\) - Eine Handlungsanleitung zur Wirksamkeitskontrolle von Maßnahmen](#)
- [Webseite der Arbeitsinspektion – Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung](#)

### Impressum

**Medieninhaber und Herausgeber:** Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW), Sektion II Arbeitsrecht und Zentral-Arbeitsinspektorat, Favoritenstraße 7, 1040 Wien **Verlags- und Herstellungsort:** Wien **Layout & Druck:** BMAW **Stand:** Dezember 2023