

Leitlinien über den respektvollen und gewaltarmen Umgang mit Patienten und Kollegen

Damit vor und nach einem psychisch belastenden Ereignis die notwendigen Maßnahmen zur Prävention bekannt sind und wirksam durchgeführt werden können, sollten in jedem Betrieb „**Leitlinien zum Umgang mit belastenden Situationen**“ vorhanden sein. Diese Leitlinien sollten sich an den besonderen Verhältnissen der jeweiligen Einrichtung orientieren sowie Abläufe und Verantwortlichkeiten klar regeln.

Die Leitlinien sollten u.a. folgende Eckpunkte enthalten:

1. Hilfsangebote im Vorfeld – Teilnahme an Fortbildungen, Supervision, Gesprächskreisen wie z.B.

- Deeskalationstraining
- Schutztechniken
- Notrufsysteme
- Fortbildungen zu Themen wie Ursachen für Aggressionen bei Bewohnern und Patienten, Kommunikationsmodelle, Persönlichkeitsentwicklung, Umgang mit belastenden Situationen
- Supervisionen und Fallsupervisionen

2. Recht auf Hilfe nach psychisch belastenden Ereignissen

Mitarbeiter haben grundsätzlich das Recht, nach einem Ereignis am Arbeitsplatz, das sie als psychisch belastend empfinden, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Psychisch belastende Ereignisse können beispielsweise neben dem Erleben körperlicher oder verbaler Gewalt auch psychisch belastende Situationen im Zuge der Patientenversorgung (versuchter oder vollzogener Suizid des Patienten) sein. Die Entwicklung einer Vertrauenskultur und ein respektvoller Umgang sowie die Vermeidung „dummer Sprüche“ schaffen eine Basis zur Kommunikation nach belastenden Ereignissen.

Schulduweisungen („Immer passiert Dir das!“), Bagatellisierungen (z.B. „So etwas gehört nun mal zum Beruf!“) und Ratschläge können zu einer zusätzlichen Traumatisierung des Betroffenen beitragen und sollten unterlassen werden.

3. Möglichkeit zum Gespräch nach einem psychisch belastenden Ereignis

Im Anschluss an ein psychisch belastendes Ereignis haben Mitarbeiter das Recht, sich mit einer Person ihrer Wahl zu einem entlastenden Gespräch zurückzuziehen.

4. Möglichkeit zur kurzfristigen Herausnahme des Betroffenen aus der belastenden Situation

Es muss gewährleistet sein, dass der Betroffene, wenn er dies wünscht, sich aus der belastenden Arbeitsumgebung zurückziehen kann. Er soll nicht zur Weiterarbeit gezwungen werden. Um den Betroffenen am Arbeitsplatz ablösen zu können, muss gegebenenfalls ein Mitarbeiter aus einer Rufbereitschaft bzw. aus dem Bereitschaftsdienst angefordert werden können. Falls vom Betroffenen gewünscht, sollte die Begleitung des Betroffenen nach Hause durch einen anderen Mitarbeiter ermöglicht werden. Allerdings muss gewährleistet sein, dass der Betroffene nicht alleine im häuslichen Umfeld bleibt.

5. Psychosoziale Betreuung

Im Betrieb sollten Ansprechpartner zur psychosozialen Betreuung von Beschäftigten nach belastenden Ereignissen zur Verfügung stehen. Diese sollten spätestens am nächsten Arbeitstag verständigt werden, um dem Betroffenen Unterstützung anbieten zu können. In den folgenden Tagen sollte der Betreuer mit ihm Kontakt halten. Wenn erkennbar ist, dass er nach wie vor stark emotional belastet ist, sollte der Betreuer eine Weitervermittlung in eine qualifizierte therapeutische Betreuung veranlassen. Wichtig für die Auswahl der Ansprechpartner ist gutes Einfühlungsvermögen und Akzeptanz bei den Mitarbeitern.

6. Weitere Ansprechpartner im Betrieb

Im Leitfaden sollte festgelegt sein, wer nach einem psychisch belastenden Ereignis verständigt werden soll. Neben den Ansprechpartnern zur psychosozialen Betreuung könnten dies die für den Arbeitsbereich verantwortlichen Vorgesetzten sowie z.B. der Betriebsarzt oder die Fachkraft für Arbeitssicherheit sein. Diese sollten deshalb mit Namen und Telefonnummer im Leitfaden aufgeführt sein.

7. Externe Hilfemöglichkeit

Auch außerhalb des Betriebes gibt es Fachleute, die Unterstützung nach belastenden Ereignissen anbieten können, z.B. Notfallpsychologen oder Notfallseelsorger. Damit diese rasch kontaktiert werden können, sollten sie im Leitfaden mit Name, Telefon- und Faxnummer, evtl. E-Mail und Adresse aufgeführt sein.

8. Unterstützung durch den zuständigen Unfallversicherungsträger

Ihr Unfallversicherungsträger sorgt nicht nur nach Arbeitsunfällen mit körperlichen Verletzungen, sondern auch nach psychisch belastenden Ereignissen für die erforderliche medizinische und psychologische Behandlung. Damit dem Betroffenen

möglichst rasch und effektiv geholfen werden kann, ist es wichtig, dass der zuständige Unfallversicherungsträger umgehend über entsprechende Ereignisse am Arbeitsplatz informiert wird.

Betriebsvereinbarungen

Betriebliche Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz insbesondere auch betriebliche Maßnahmen zur Gewaltprävention und Nachsorge nach psychisch belastenden Ereignissen können zwischen dem Dienststellenleiter und der Personalvertretung im Rahmen einer Betriebsvereinbarung geregelt werden. Eine Betriebsvereinbarung ist ein Vertrag zwischen dem Arbeitgeber und der Belegschaft und ist von den Vertragspartnern verbindlich zu beachten.

Dienstanweisungen

Das Verhalten der direkten Vorgesetzten hat einen unmittelbaren Einfluss auf das Risiko einer Traumatisierung nach psychisch belastendem Ereignis. Mit klaren Anweisungen des Arbeitgebers sind die Aufgaben und Verantwortungen der Führungskräfte hinsichtlich der Gewaltprävention und der Nachsorge nach Übergriffen zu regeln.

Qualifikation und Fortbildung

Die Ursachen für Gewaltübergriffe sind vielfältig. Eine wichtige Einflussgröße ist die Qualifikation der Beschäftigten. Die Wirksamkeit von arbeitsorganisatorischen Maßnahmen und der Festlegung von Arbeitsabläufen ist gering, wenn Personen am Arbeitsablauf beteiligt sind, deren Qualifikation unzureichend und/oder deren Informations- und Kenntnisstand lückenhaft ist. Qualifiziertes Personal weiß, welche Gefährdungen beim Umgang mit angespannten und aggressiven Patienten bestehen und was es tun muss, um sich und andere Beschäftigte oder Patienten/Bewohner zu schützen. Eine ausreichende, den betrieblichen Erfordernissen entsprechende Qualifikation und Fortbildung des Personals ist eine maßgebliche Voraussetzung zur Gewaltprävention.

Schulungskonzept

Betriebliche Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen können nur dann voll wirksam werden, wenn sie Bestandteil eines umfassenden Schulungskonzepts sind. Einzelne, nur sporadisch durchgeführte Schulungsmaßnahmen erreichen in der Regel nicht die angestrebte, durchgreifende und nachhaltige Wirkung. Schulungskonzepte sind auf der Grundlage der betrieblichen Gegebenheiten bzw. des Bedarfs in Abstimmung zwischen den Führungskräften und Beschäftigten sowie den Personalvertretungen zu entwickeln, zu vereinbaren und umzusetzen. Externe Berater und Schulungsanbieter können insbesondere bei der Ausbildung betriebsinterner Multiplikatoren bzw. Trainer ihr Know-how einbringen und mit dazu beitragen, dass der Umgang mit Gewalt und Aggression professionalisiert wird.

Schulungskonzepte sollen sich am Kenntnis- und Informationsstand der Beschäftigten orientieren. Hierbei sind aber auch vorliegende Erkenntnisse zu berücksichtigen, wonach beispielsweise Berufsanfänger und neue Mitarbeiter/innen einer besonderen Aufmerksamkeit bzw. Schulung bedürfen. Diese Personengruppe muss sich erst noch in die für sie neuen Arbeitsabläufe einfinden. Sie wissen nicht, an wen sie sich wann zu welchen Fragestellungen wenden können. Berufsanfänger sind einerseits besonders gefährdet, andererseits aber auch in ihren Handlungsabläufen noch nicht festfahren. Damit bietet sich zugleich die Chance, dass gerade diese Mitarbeitergruppe Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz verinnerlicht.

Es bietet sich an, alle Mitarbeiter in Abhängigkeit vom Umfang des Patientenkontaktes in bestimmte Schulungskategorien einzustufen (Unterscheidung von z.B. Pflege- und Reinigungskräften). Im Schulungskonzept ist für die unterschiedlichen Gruppen der Umfang und Inhalt der Ersts Schulungen aber auch Intervalle und Inhalte von Wiederholungsschulungen festzulegen. Das Schulungskonzept sollte so aufgebaut sein, dass die interdisziplinäre Zusammenarbeit gefördert wird.

Ausreichende Personalausstattung

Eine ausreichende personelle Besetzung der Stationen bzw. der Arbeitsbereiche ist die Voraussetzung für eine optimale Patientenversorgung und kann das Risiko eskalierender Situationen senken. Wird auf die Bedürfnisse von Patienten nicht zeitnah eingegangen, entstehen Wartezeiten oder müssen Leistungen versagt werden. Dies erzeugt bei Patienten oder Bewohner Frustrationen, die sich in gewalttätigen Handlungen entladen können.

Im Sinne einer professionellen Versorgung der Patienten und Heimbewohner, aber auch hinsichtlich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes der Beschäftigten sowie der dem Arbeitgeber obliegenden Fürsorgepflicht sind folgende Fragen zu klären:

Wie wird in der Einrichtung der aktuell notwendige Personalbedarf festgestellt?

Wie wird auf kurzfristig auftretenden Personalbedarf reagiert?

Wichtig ist es, situationsangemessen zu reagieren. Die Personalausstattung hat einen erheblichen Einfluss auf die Qualität der pflegerischen Versorgung sowie die Gesundheit des Personals und auch auf die Sicherheit. Eine ausreichende Zahl von Beschäftigten ist dann gegeben, wenn bedürfnisgerechte Betreuung und Pflege garantiert sind.

Darüber hinaus muss auch im Nachtdienst und in Notfällen gewährleistet sein, dass bei Übergriffen von Patienten Beschäftigte im Gefahrenfall nicht auf sich allein gestellt sein. Es ist sicherzustellen, dass jederzeit eine ausreichende Anzahl von Personen Hilfe leisten kann.

Notfallplan

In Notfällen wie beispielweise schweren Gewaltübergriffen, Unfällen, Bränden etc. muss schnell und sachgerecht gehandelt werden. Bei einem möglichen Übergriff müssen die betroffenen Mitarbeiter wissen, wie sie sich zu verhalten haben. Im Notfall muss jederzeit über einen Notruf die notwendige Hilfe (intern und extern) herbeigerufen werden können. Eine Notrufeinrichtung kann ihren Zweck nur erfüllen, wenn der Ruf jederzeit von einer Person wahrgenommen wird, die Hilfe leisten kann. Mit dem Notfallplan soll im Betrieb eine professionelle Vorgehensweise bei gefährlichen Situationen eingeleitet und abgewickelt werden. Diese Verpflichtung ergibt sich insbesondere aus § 10 „Erste Hilfe und sonstige Notmaßnahmen“ des Arbeitsschutzgesetzes.

Hiernach hat der Arbeitgeber entsprechend der Art der Arbeitsstätte und der Tätigkeiten sowie der Zahl der Beschäftigten die Maßnahmen zu treffen, die zur Ersten Hilfe, Brandbekämpfung und Evakuierung der Beschäftigten erforderlich sind. Hierzu gehören auch die Maßnahmen nach einem Übergriff. Er hat auch dafür zu sorgen, dass im Notfall die erforderlichen Verbindungen zu außerbetrieblichen Stellen, im Fall von Übergriffen ist dies die Polizei, eingerichtet sind.

Die bei Übergriffen zu treffenden Maßnahmen sind in einem Notfallplan festzulegen. Dies ergibt sich aus der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“, GUV-V A1. Hiernach hat der Arbeitgeber u.a. in geeigneter schriftlicher Form Hinweise über die Erste Hilfe und Angaben über Notruf, Erste-Hilfe- und Rettungs-Einrichtungen, über das Erste-Hilfe-Personal sowie über herbeizuziehende Ärzte und anzufahrende Krankenhäuser zu geben. Die Hinweise und die Angaben sind aktuell zu halten.

Meldung und Dokumentation

Grundsätzlich sollten alle gewalttätigen Handlungen von Bewohnern oder Patienten einer vom Arbeitgeber zu benennenden Stelle gemeldet und dort dokumentiert werden. Benannte Stelle kann z.B. der Betriebsarzt sein. Die Gesamtübersicht über alle gewalttätigen Handlungen in der Einrichtung gibt u.a. Aufschluss bzw. Erkenntnisse zur Wirksamkeit der getroffenen Schutzmaßnahmen.

Der Arbeitgeber muss den Unfall eines Versicherten (Beschäftigten) an den Träger der gesetzlichen Unfallversicherung melden, wenn dieser beim Unfall getötet oder so verletzt wird, dass er mehr als drei Tage arbeitsunfähig ist

Bei Übergriffen, die eine Erste-Hilfe-Leistung erfordern, hat der Arbeitgeber dafür zu sorgen, dass diese dokumentiert und die Dokumentation fünf Jahre lang verfügbar gehalten wird. Die Dokumente sind vertraulich zu behandeln.

Die lückenlose Aufzeichnung der Ersten Hilfe liefert eine wichtige Grundlage für die Planung und Organisation der Ersten Hilfe und des betrieblichen Rettungswesens. Die Aufzeichnungen dienen auch als Informationsquelle zur Identifizierung von Unfallschwerpunkten im Betrieb. Daneben besteht ein versicherungsrechtlicher Aspekt, da hiermit im Einzelfall der Nachweis für das Vorliegen eines Arbeitsunfalls geführt werden kann. Zu diesem Zweck sind folgende Angaben zu dokumentieren:

- Namen des Verletzten bzw. Erkrankten,
- Datum/Uhrzeit des Unfalles bzw. Gesundheitsschadens,
- Ort,
- Hergang,
- Art und Umfang der Verletzung/Erkrankung,
- Namen der Zeugen,
- Datum und Uhrzeit der Erste-Hilfe-Leistung,
- Art und Weise der Erste-Hilfe-Maßnahmen,
- Name des Erste-Hilfe-Leistenden.

Die Form der Erfassung der zu dokumentierenden Daten ist nicht festgelegt. Für die Dokumentation der Erste-Hilfe-Leistung kann das „Verbandbuch“ (GUV-I 511-1) oder SOAS-R verwendet werden. Bei der Dokumentation der Erste-Hilfe-Leistung handelt es sich um Daten, die gegen den Zugriff Unbefugter zu sichern sind. Dies kann insbesondere durch organisatorische Maßnahmen, z.B. schriftliche betriebliche Anweisungen, erfolgen.

Nachsorge

Einen wichtigen Beitrag zur Erhaltung der seelischen Gesundheit der von einem Übergriff betroffenen Kolleginnen und Kollegen kann das Team leisten. Es sollte dem Betroffenen Sorge und Einfühlung signalisieren und seine Probleme und ggf. Beschwerden ernst nehmen. In erster Linie können Personen aus der unmittelbaren Arbeitsumgebung diesen Prozess unterstützen. Im Rahmen der „kollegialen Nachsorge“ können von hierzu geschulten und erfahrenen Kolleginnen und Kollegen den Betroffenen Hilfestellungen und Gesprächsangebote gegeben werden. Die „kollegiale Nachsorge“ soll hierbei ausschließlich auf freiwilliger Basis den Betroffenen angeboten und nicht aufgezwungen werden. Auf Grund ihrer Fürsorgepflicht haben Vorgesetzte eine besondere Verpflichtung, sich aktiv um die Betreuung von Betroffenen zu kümmern