



GUV-I 8600

Umgang mit aggressivem Verhalten im Gesundheitsdienst

Anforderungen an Schulungskonzepte



Gesetzliche
Unfallversicherung

Herausgeber:

Bundesverband der Unfallkassen,
Fockensteinstraße 1, 81539 München
www.unfallkassen.de

Erarbeitet von der Arbeitsgruppe Gesundheitsdienst
im Projekt „Psyche und Trauma“

Autoren:

Theo Blättler (Rheinischer GUVV)
Ludger Brinker (UK Baden-Württemberg)
Dr. Manfred Dreier (GUVV Westfalen-Lippe)
Gernot Krämer (UK Hessen)
Dr. Robert Lang (Bayerischer GUVV)
Hella Neuschulz (UK Mecklenburg-Vorpommern)

Ausgabe Dezember 2006

Zu beziehen nur als Onlinefassung unter <http://regelwerk.unfallkassen.de>

Vorbemerkung

Der Umgang mit gespannten und aggressiven Patienten, Bewohnern oder Klienten gehört im Gesundheitsdienst zum beruflichen Alltag. Die Minimierung der Anwendung von Gewalt und der optimale Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen ist eines der wichtigsten Qualitätskriterien in der Arbeit mit Menschen.

Gewalttätige Übergriffe haben einen erheblichen Anteil an den Arbeitsunfällen in Bereichen, in denen psychisch kranke, geistig behinderte oder demente Menschen betreut werden und Beschäftigte auf Menschen in Ausnahmesituationen treffen. Übergriffe können nicht nur zu körperlichen Verletzungen führen, sondern auch zu gravierenden psychischen Folgen, die die Gesundheit, Lebensqualität und Persönlichkeit der Betroffenen über lange Zeit erheblich beeinträchtigen und hohe Behandlungskosten sowie Ausfallzeiten verursachen können.

Schulungsmaßnahmen dürfen nicht isoliert stehen. Erforderlich ist ein Konzept, das bauliche, technische, organisatorische und personelle Maßnahmen berücksichtigt. Hierzu gehören auch Notfallmaßnahmen, die die Betreuung von Mitarbeitern nach psychisch belastenden Ereignissen umfassen. In diesem Zusammenhang ist es zwingend erforderlich, dass der Unternehmer die Faktoren ermittelt, die zu einer Gefährdung in Zusammenhang mit aggressivem Verhalten beitragen und die erforderlichen Maßnahmen ableitet. Eine Ausbildungsmaßnahme ist nur dann sinnvoll, wenn die Inhalte die Situation am Arbeitsplatz widerspiegeln und unmittelbar Eingang in den Arbeitsalltag in der Einrichtung finden. Körperliche Techniken dürfen nur als letzte Möglichkeit der Gefahrenabwehr eingesetzt werden. Ein Konzept, das nur die Ausbildung von Mitarbeitern in körperlichen Interventionstechniken vorsieht, ist daher nicht ausreichend.

Grundlegende Voraussetzung für die Auswahl eines geeigneten Programms für die eigene Einrichtung ist die genaue Kenntnis darüber wie, wo und in welchem Umfang Probleme mit aggressiven Verhaltensweisen von Klienten auftreten. Es ist wahrscheinlich, dass einigen wenigen mit körperlichen Verletzungen einhergehenden bekannt gewordenen Ereignissen eine Vielzahl von Zwischenfällen gegenübersteht, die ohne körperlichen Folgen geblieben sind und deshalb in keiner Statistik auftauchen, obwohl sie das Personal erheblich belasten. Schulungen zur Gewaltprävention können auch die psychischen Belastungen, die sich aus dem täglichen Umgang mit renitenten, gespannten und verbal aggressiven Klienten ergeben, reduzieren.

Die Entscheidung, ob eine Ausbildung von zur eigenen Einrichtung gehörenden Mitarbeiter zu Trainer-/Multiplikatoren oder die Schulung der einzelnen Mitarbeiter direkt durch einen externen Anbieter sinnvoll ist, muss unter praktischen und betriebswirtschaftlichen Aspekten getroffen werden:

- Sind in der Einrichtung Mitarbeiter vorhanden, die für die Trainerausbildung in Frage kommen?
(Akzeptanz, Ausbildung, Berufserfahrung, didaktische Fähigkeiten – z.B. Gesprächsführung, Vorführung von Abwehrtechniken...)
- Kosten und Dauer der Trainerausbildung,
- Zahl der zu schulenden Mitarbeiter im Hause,
- Schulungsbedarf in Abhängigkeit vom Grad der Gefährdung,
- konzeptionelle Aspekte (ein Trainer, der nur selten eine Ausbildung durchführt, muss sich ggf. immer wieder neu in die Materie einarbeiten)

Es hat sich gezeigt, dass hauseigene Schulungsprogramme dauerhaft erfolgreicher waren, wenn mehr als ein Multiplikator ausgebildet wurde, damit sich diese gegenseitig unterstützen und motivieren können. Ebenso können Multiplikatoren benachbarter Einrichtungen als Schulungsteams kooperieren.

Da im Gesundheitsdienst Angehörige verschiedener Berufsgruppen eng zusammenarbeiten und vom Thema Gewalt und Aggression gemeinsam betroffen sein können, kann es überlegenswert sein, Mitarbeiter aus verschiedenen Professionen zu Trainerausbildungen zu entsenden.

Bei der Schulung der Mitarbeiter muss berücksichtigt werden, dass einmalige Schulungen keinen nachhaltigen Erfolg haben. „Training on the job“ im täglichen Umgang mit gespannten, renitenten oder aggressiven Klienten ist nicht ausreichend. Es bedarf regelmäßiger Auffrischungsschulungen, um professionelles Verhalten am Arbeitsplatz zu etablieren. Es hat sich daher bewährt, darüber hinaus auch zwischen diesen Schulungsterminen Übungsmöglichkeiten z.B. für Grundtechniken der Eigensicherung, Flucht- und Abwehrtechniken anzubieten, um die Inhalte auch im praktischen Alltag verfügbar zu machen.

Mittlerweile sind viele Anbieter auf dem Markt, die zu diesem Thema Fort- und Weiterbildungsangebote entwickelt haben. Die Mitglieder des Arbeitskreises Gesundheitsdienst im BUK-Projekt „Psyche und Trauma“ haben sich durch eine ausführliche strukturierte Befragung von bundesweit tätigen Anbietern einen Überblick über die angebotenen Schulungsinhalte verschafft, diese mit den Erfordernissen in gesundheitsdienstlichen Einrichtungen verglichen und aus der Sicht des Unfallversicherungsträgers bewertet.

Entstanden ist eine Zusammenstellung wichtiger Anforderungskriterien, die den Verantwortlichen Anhaltspunkte für die Auswahl von geeigneten Schulungsmaßnahmen zum Thema „Umgang mit aggressivem Verhalten im Gesundheitsdienst“ geben sollen.

Die nachfolgenden Checklisten sind als Hilfestellung gedacht, Ausbildungskonzepte zu Gewalt und Aggressionen zu gestalten, die den speziellen Anforderungen der jeweiligen Einrichtungen entsprechen. Im Rahmen eines individuellen Gesamtkonzeptes können auch einzelne Module von externen Anbietern mit hauseigenen Angeboten zu einem sinnvollen Ganzen verbunden werden.

Die Tabellen sind in folgende Themen unterteilt:

- Grundsätzliches: Punkte, die helfen sollen, die grundsätzliche Eignung eines Schulungsangebotes zu prüfen
- Organisation/Anbieter: Fragen, die vor der Zusammenarbeit mit einem Anbieter geklärt werden sollten
- Traineraus- und -weiterbildung: Gesichtspunkte, die bei der Ausbildung von eigenen Mitarbeitern zu Multiplikatoren, Trainern etc. bedacht werden sollten
- Endverbraucherschulung: Voraussetzungen für die Durchführung von Schulungen im Betrieb
- Schulungsinhalte: Hinweise auf Inhalte, die in sinnvollen Präventionskonzepten nicht fehlen sollten, gleichgültig, ob die Schulungen von einem externen Anbieter oder von zu Multiplikatoren weitergebildeten Mitarbeitern durchgeführt werden.

Grundsätzliches

	Wertigkeit	Bemerkung/Erläuterung	Ihre Anmerkungen
Sind die Schulungen in die betriebliche Organisation integrierbar?	Sehr wichtig	Damit ein Schulungskonzept zum gewünschten Erfolg führt, ist es notwendig, dass dessen Inhalte in der Praxis gelebt werden.	
Existiert eine detaillierte Gliederung, aus der die Inhalte des Konzeptes ersichtlich sind?	Sehr wichtig	Notwendig, um zu prüfen in welchen Punkten das Programm ggf. an die Bedürfnisse der eigenen Einrichtung angepasst werden muss.	
Ist die angebotene Schulungsmaßnahme systematisch aufgebaut?	Sehr wichtig	Die Themen Wahrnehmung – Kommunikation – Deeskalation – Ausweichen – Abwehren – Zwangsmaßnahmen sollten nacheinander behandelt werden. Eine isolierte Schulung von Abwehrtechniken ist nicht sinnvoll.	
Sind die gewählten Ausweich-, Abwehr- und Interventionstechniken auf die Verletzungsfreiheit und die Wahrung der Menschenwürde des Patienten ausgerichtet?	Sehr wichtig	Griffe und Techniken, die zu körperlichen und seelischen Verletzungen (oder zum Wiederaufleben vorhandener Schäden) führen können, sind im Gesundheitswesen nicht angebracht. Auch nach einer Auseinandersetzung mit dem Betreffenden muss eine weitere Zusammenarbeit möglich sein. Körperliche Techniken dürfen nur als letzte Möglichkeit der Gefahrenabwehr eingesetzt werden.	
Vertragsgestaltung: - Wird eine langfristige Bindung an den Anbieter eingegangen? - Wie sind die finanzielle Modalitäten (wird ein einmaliger Betrag für die Trainerausbildung erhoben, handelt es sich um ein	Individuelle Entscheidung	Da die Vertragsbedingungen der einzelnen Anbieter sehr unterschiedlich sind, empfiehlt es sich, diese genau zu hinterfragen, damit eine Präventionsmaßnahme nicht an den finanziellen Randbedingungen scheitert.	

	Wertigkeit	Bemerkung/Erläuterung	Ihre Anmerkungen
<p>Lizenzsystem, bei dem für jeden Teilnehmer eine Gebühr entrichtet werden muss, kostenpflichtiges Unterrichtsmaterial usw.)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gibt es Einschränkungen durch den Anbieter (z.B. nur Schulung von eigenen Betriebsangehörigen durch die Trainer)? - Können die Trainer nach der Ausbildung uneingeschränkt selbstständig tätig werden? - Können die Trainer die Ausbildung vollständig selbst durchführen? - Wie ist die Weiterbildung der Trainer geregelt? 		<p>Es gibt Anbieter, bei denen die Trainer-/Multiplikatoren Ausbildung abgestuft erfolgt.</p>	
Für welche Einrichtungen wurde das Konzept erarbeitet?	Wichtig	Konzepte, die für einen anderen Einrichtungstypus erarbeitet wurden, müssen möglicherweise modifiziert werden.	
An welche Personengruppe richtet sich das Angebot?	Wichtig	Je besser ein Konzept auf die Bedürfnisse der zu Schulenden angepasst ist, desto größer ist die zu erwartende Akzeptanz.	
Gibt es im Umfeld Einrichtungen, die bereits mit diesem Konzept arbeiten? Wer sind die Ansprechpartner dort?	Individuelle Entscheidung	Neben Informationen über Vor- und Nachteile, Probleme etc. kann es für Einrichtungen, die eng zusammenarbeiten und evtl. Personal austauschen sinnvoll sein, sich für das gleiche Konzept zu entscheiden.	
Handelt es sich um eine Trainer-/Multiplikatorenschulung und / oder um eine Mitarbeiterschulung („Endverbraucher“)?	Individuelle Entscheidung	Für eine Trainer-/Multiplikatoren Ausbildung ist eine bewusste Personalauswahl notwendig (Kenntnisse, didaktische Fähigkeiten, Akzeptanz ...).	

Organisation/Anbieter

	Wertigkeit	Bemerkung/Erläuterung	Ihre Anmerkungen
Welchen fachlichen Background (Ausbildung, Berufserfahrung,...) haben die Referenten?	Wichtig	Referenten, die aus völlig anderen Arbeitsgebieten kommen, haben möglicherweise falsche Vorstellungen hinsichtlich der Belastung und setzen möglicherweise die Schwerpunkte falsch	
Haben die Referenten Erfahrungen in ähnlichen Einrichtungen?	Berücksichtigen	Referenzen	
Werden die einzelnen Teile des Programms durch einen oder mehrere Anbieter (Referenten) vermittelt?	Berücksichtigen	Bei Verwendung von Modulen unterschiedlicher Anbieter muss die inhaltliche Abstimmung sichergestellt werden.	
Sind geeignete Räumlichkeiten vorhanden, um Kurse in der eigenen Einrichtung durchzuführen?	Berücksichtigen	Zum Üben von Abwehr- und Fluchttechniken ist ein Raum mit ausreichender Bewegungsfläche und ggf. Übungsmatten erforderlich	
Welche Medientechnik ist notwendig?	Berücksichtigen		
Muss für Räume, Medien (Beamer, Videoanlage etc.) Miete bezahlt werden?	Berücksichtigen		

Traineraus- und weiterbildung

	Wertigkeit	Ihre Anmerkungen	Antwort
Welche Qualifikation wird für die Teilnahme an der Trainer-/Multiplikatoren Ausbildung vorausgesetzt?	Berücksichtigen	Eingangsvoraussetzungen der Anbieter beachten!	
Werden im Rahmen der Ausbildung den Trainern auch didaktische Hinweise gegeben?	Sehr wichtig	Besonders wichtig, wenn Personen zu Trainern ausgebildet werden, die bis dahin keine oder nur geringe Erfahrung mit Schulungstätigkeiten gesammelt haben.	
Ist das vorgeschlagene Konzept für das eigene Haus relevant bzw. lässt es sich an die Bedürfnisse anpassen?	Sehr wichtig	Nur ein Konzept, das sich an der tatsächlichen Belastung und Gefährdung orientiert und dafür Lösungsmöglichkeiten bietet, wird auf Akzeptanz stoßen	
Liefert der Anbieter ein auf den Betrieb anpassbares Schulungsprogramm?	Wichtig	Die Erarbeitung eines Schulungsprogramms erfordert Zeit und Erfahrungen, d.h. ein Trainer, der ein Schulungsprogramm eigenständig erarbeiten soll, bedarf einer besonders sorgfältigen und intensiven (und dadurch auch längeren) Ausbildung.	
Ist die Durchführung einer Gefährdungsanalyse (Erfassung und Auswertung gewalttätiger Ereignisse, Ableitung von Vorbeugungsmaßnahmen) in der Ausbildung beinhaltet?	Individuelle Entscheidung	Präventionsmaßnahmen sind dann am wirkungsvollsten, wenn sie auf die tatsächliche Gefährdung am Arbeitsplatz abgestimmt sind. Sofern keine detaillierten Gefährdungsanalysen zu diesem Problem vorhanden sind, kann es notwendig sein, dass ein Trainer eine solche im Vorfeld erstellt. Insbesondere bei den Präventionsprogrammen, bei denen der Trainer die Inhalte für die Mitarbeiterschulung selbst zusammenstellt, ist dies von großer Bedeutung.	
Welche didaktischen Methoden werden eingesetzt?	Wichtig	Um eine Schulung interessant zu gestalten sollten verschiedene Unterrichtsmethoden	

	Wertigkeit	Ihre Anmerkungen	Antwort
		(Vortrag, Gespräch, Gruppenarbeit, Rollenspiel, praktische Übungen usw.) verwendet werden. Die verschiedenen Techniken (verbale Deeskalation, Befreiungstechniken usw.) können nur erlernt werden wenn sie ausreichend praktisch geübt werden. Problem: nicht jede Methode eignet sich für jeden Unterrichtsgegenstand.	
Wie groß ist der zeitliche Aufwand für eine Schulungsmaßnahme durch den Trainer?	Sehr wichtig	Die Ausbildung eines eigenen Trainers ist nur dann sinnvoll, wenn danach auch die Umsetzung (Freistellung für Schulungen, Vorbereitungszeit usw.!) sichergestellt werden kann.	
Gibt es besondere Vorgaben hinsichtlich der zur Durchführung der Maßnahme erforderlichen Räume und Medien?	Berücksichtigen	Für körperliche Interventionstechniken wird ein Raum mit ausreichender Bewegungsfläche und ggf. geeigneten Matten o. Ä. (Rücksprache mit dem Trainer!) benötigt.	
Werden Unterrichtshilfen (Hand-/Arbeitsbuch, Folien, Materialien für Gruppenarbeiten, Arbeitsblätter,...) zur Verfügung gestellt?	Berücksichtigen		
Müssen diese gekauft werden oder besteht die Möglichkeit, sie im Haus zu vervielfältigen?	Berücksichtigen		
Ist ein Evaluationsinstrument (Rückmeldebogen o. Ä.) für die Trainer in das Konzept integriert?	Berücksichtigen	Feedbackbögen ermöglichen es den Trainern, sich über die Wirkung der Schulungen auf die Teilnehmer zu informieren.	
Gibt es ein einheitliches, organisiertes Rückmeldesystem (oder ein anderes Instrument zur Qualitätssicherung) an den Anbieter?	Berücksichtigen		
Wie lange dauert die Trainerausbildung?	Sehr wichtig	Sofern erfahrene Fachkräfte als Trainer eingesetzt werden sollen, erscheint eine Aus-	

	Wertigkeit	Ihre Anmerkungen	Antwort
		bildungsdauer von mindestens 5 Tagen geboten. Programme, die nicht direkt an die Kenntnisse und Fähigkeiten der Trainer anknüpfen, benötigen eine entsprechend längere Ausbildungszeit.	
Muss neben der Zeit für die eigentliche Ausbildung (Unterrichtszeit) weitere Zeit für Vor- und Nachbereitung, Hausaufgaben o. Ä. eingeplant werden?	Berücksichtigen	Zusätzlicher Zeitbedarf ist bei der Ermittlung des Gesamtaufwandes für die Trainerausbildung zu berücksichtigen	
Erfolgt die Ausbildung am Stück oder ist sie auf mehrere Abschnitte verteilt?	Individuelle Entscheidung	Eine Splittung der Ausbildung in mehrere Abschnitte kann sinnvoll sein, z.B. um Studienarbeiten o. Ä. einzubauen, verlängert aber gleichzeitig die Ausbildungsdauer und erhöht den Aufwand (z.B. mehrfache Anreise).	
Wird den Trainern angeboten, auch nach der Ausbildung bei offenen Fragen etc. mit der Organisation Kontakt aufzunehmen (Hotline)?	Wichtig	Auch nach einer sorgfältigen Ausbildung können in der Praxis Fragen oder Probleme auftreten, die der Trainer nicht alleine lösen kann	
Existieren Supervisions- und Weiterbildungsangebote für die Trainer?	Wichtig	Da auch nach einer sorgfältigen Ausbildung davon ausgegangen werden muss, dass in der Praxis Probleme auftreten, sind Supervisions- und Weiterbildungsangebote für die Trainer wichtig	

Endverbraucherschulung

	Wertigkeit	Bemerkung/Erläuterung	Ihre Anmerkungen
Für welche Zielgruppe (besondere Berufsgruppe oder universell geeignet) ist das Konzept gedacht?	Wichtig	Da es sich gezeigt hat, dass die interdisziplinäre Zusammenarbeit von besonderer Bedeutung für die Vermeidung von aggressiven Auseinandersetzungen und für die Deeskalation ist, sollte ein Programm idealerweise für alle in direktem Kontakt mit dem Klienten stehenden Personengruppen geeignet sein.	
Müssen Schulungsunterlagen gekauft werden oder besteht die Möglichkeit sie im Haus zu vervielfältigen?	Berücksichtigen	Bei einer Verpflichtung zum Kauf von Schulungsunterlagen können erhebliche Kosten entstehen.	
Ist eine Wiederholung oder Auffrischung vorgesehen? Falls ja: In welcher Form erfolgt diese?	Wichtig	Insbesondere die Einübung von verbalen Deeskalationstechniken, sowie von Ausweich-, Abwehr- und Interventionstechniken bedarf einer Wiederholung.	
Wie lange dauert die Schulung?	Wichtig	Eine Schulung mit den Inhalten Wahrnehmung, Kommunikation, Deeskalation und Intervention sollte sinnvollerweise mindestens 16 Stunden umfassen.	
Erfolgt die Ausbildung am Stück oder ist sie auf mehrere Abschnitte verteilt?	Individuelle Entscheidung	Eine Splittung der Schulungsmaßnahme kann aus organisatorischen Gründen sinnvoll sein, andererseits fällt es bei einer zwei oder dreitägigen Ganztagschulung den Teilnehmern leichter, sich auf die Schulung zu konzentrieren.	
Wie erfolgt die Zusammenstellung einer Schulungsgruppe?	Individuelle Entscheidung	Organisatorisch schwieriger, aber als effektiv hat es sich erwiesen gesamte Stationsteams gemeinsam interdisziplinär zu schulen. Es ist sinnvoll, die Teammitglieder innerhalb eines kurzen Zeitraums auszubilden.	
Wie viele Personen können an einer Schulung teilnehmen?	Wichtig	Insbesondere bei Rollenspielen und praktischen Übungen treten erfahrungsgemäß bei mehr als 14-15 Teilnehmern Probleme auf, wenn nur ein Trainer eingesetzt wird.	

Schulungsinhalte

	Wertigkeit	Bemerkung/Erläuterung	Ihre Anmerkungen
Begriffserläuterungen Werden die Begriffe Emotion, Gewalt und Aggression definiert und gegeneinander abgegrenzt?	Wichtig		
Überblick über rechtliche Hintergründe Werden z.B. die Begriffe Hausrecht, Notwehr, Nothilfe, Körperverletzung, Freiheitsentzug, Nötigung, Fürsorgepflicht sowie Verkehrssicherungspflicht erläutert und in den deutschen Rechtskontext gestellt?	Berücksichtigen	Insbesondere bei Interventionen und Zwangsmaßnahmen gibt es Berührungspunkte mit verschiedenen Gesetzen	
Entstehung und Beeinflussung aggressiver Handlungen <ul style="list-style-type: none"> • Wird auf die Ursachen von aggressivem Verhalten eingegangen? • Werden Auslöser von Aggression erörtert? • Werden Situationswahrnehmung und -einschätzung (z.B. Reflektion eigener Aggressionsanteile, Frühwarnzeichen, Eskalationsphasen) thematisiert? • Wird der Einfluss des Umfeldes (Stationsmilieu, Gestaltung des Wohnbereiches usw.) auf aggressives Verhalten dargestellt? • Wird auf Risiken, die aus dem Arbeitsumfeld und der Arbeitsorganisation resultieren, eingegangen? (Fluchtmöglichkeiten, 	Wichtig	Nur wer die Entstehung von aggressivem Verhalten erkennen kann, hat die Chance eine Eskalation zu vermeiden.	

	Wertigkeit	Bemerkung/Erläuterung	Ihre Anmerkungen
gefährliche Gegenstände, Notruf, Alarmierung,...)			
Findet die Bedeutung der interdisziplinären Zusammenarbeit und der Zusammenhalt im Team als wichtige Elemente zur Vermeidung aggressiver Auseinandersetzungen Beachtung?	Wichtig	Fehlende Kommunikation innerhalb eines Teams kann sich auf die Zusammenarbeit mit Patienten auswirken und u.U. sogar Auslöser einer Eskalation sein.	
Körperliche Folgen von Gewalt und Aggressionen Wird auf die Gefahren (Luxationen, Rippenfrakturen, lagebedingter Erstickungstod, etc.) für den Patienten bei der Anwendung physischer Zwangsmaßnahmen eingegangen?	Sehr wichtig	Zwangsmaßnahmen können mit einem Verletzungsrisiko einhergehen, auf das bei der Schulung explizit hingewiesen werden muss.	
Psychische Folgen von Gewalt und Aggression Wird auf die möglichen psychischen Folgen eines Übergriffes (Akute Belastungsreaktionen, Posttraumatische Belastungsstörungen) für Beschäftigte eingegangen?	Sehr wichtig	Nicht immer lassen sich Eskalationen vermeiden. Daher sollten auch die möglichen seelischen Folgen einer Auseinandersetzung angesprochen werden	
Deeskalation in der Praxis Wird auf Elemente der Eigensicherung (Sicherheitsabstand, Flucht- und Notrufmöglichkeiten, Einbeziehung von Kollegen usw.) beim Umgang mit gespannten Patienten eingegangen? Werden die Grundregeln im Bereich • der nonverbalen Kommunikation und Deeskalation (Gestik, Mimik, Augenkontakt, Körperhaltung usw.) und	Sehr wichtig Sehr wichtig	Präventionsprogramme müssen so aufgebaut sein, dass die Beschäftigten der eigenen Sicherheit immer die notwendige Beachtung schenken. Zwangsmaßnahmen lassen sich nur mit einer entsprechenden Anzahl von Personen sicher durchführen. Die alleinige Schulung von Flucht- und Abwehrtechniken sowie Zwangsmaßnahmen ist nicht dazu geeignet, die Zahl der aggressiven Handlungen zu reduzieren.	

	Wertigkeit	Bemerkung/Erläuterung	Ihre Anmerkungen
<ul style="list-style-type: none"> der verbalen Kommunikation und Deeskalation (Wortwahl, Lautstärke, Fragestellung, Widerspiegelung, aktives Zuhören, Lösungen erarbeiten usw.) detailliert dargestellt und praktisch geübt? Wird bei den körperlichen Maßnahmen zwischen <ul style="list-style-type: none"> - Ausweichen, - Abwehren/Nothilfe und - Zwangsmaßnahmen klar unterschieden?	Wichtig	Zu Zwangsmaßnahmen darf nur dann gegriffen werden, wenn keine anderen Möglichkeiten mehr bestehen, die Situation gewaltfrei aufzulösen.	
Gegen welche Angriffssituationen (z.B. Klammergriffe, Würgen, Schläge, Tritte, Kratzen, Kneifen, an den Haaren ziehen) werden Patienten schonende Ausweich- und Abwehrtechniken eingeübt?	Wichtig	Häufige Angriffsformen sind Schlagen, Kratzen oder Treten. Bewaffnete Angriffe sind die Ausnahme.	
Wird die menschenwürdige Durchführung von Zwangsmaßnahmen (Fixierung, Zwangsmedikation, Isolierung) geübt?	Individuelle Entscheidung	Nur in Einrichtungen, in denen Zwangsmaßnahmen regelmäßig durchgeführt werden ist eine Schulung sinnvoll. Wenn Zwangsmaßnahmen geübt werden, ist es sehr wichtig, dass die Würde des Patienten und die körperliche Unversehrtheit beachtet werden.	
Umgang mit Mitarbeitern nach traumatisierenden Ereignissen Wird der Umgang mit traumatisierten Kollegen im Team bei Mitarbeiterschulungen angesprochen?	Individuelle Entscheidung	Es muss sichergestellt sein, dass traumatisierte Mitarbeiter die notwendige Betreuung und Unterstützung erfahren; sofern dies in anderen Schulungen etc. vermittelt wird, ist u.U. ein Hinweis hierauf ausreichend.	
Dokumentation und Berichterstattung Wird die Dokumentation von ag-	Individuelle Entscheidung	Die Dokumentation aggressiver Handlungen muss eindeutig geregelt sein. Sofern dies in Arbeitsanweisungen etc. geregelt ist und die	

	Wertigkeit	Bemerkung/Erläuterung	Ihre Anmerkungen
gressiven Ereignissen angesprochen?		Mitarbeiter diesbezüglich regelmäßig unterwiesen werden, ist es im Rahmen der Schulung u.U. ausreichend hierauf zu verweisen.	

Rechtliche Verpflichtung

Das Grundgesetz garantiert das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit.

Daraus leitet sich für den Arbeitgeber die Pflicht ab, Arbeitsplätze so einzurichten und Arbeiten so zu regeln, dass alle Mitarbeiter vor Gefahren für Leben und Gesundheit geschützt sind (§618 BGB). Zusätzlich ergibt sich aus dem Grundgesetz die Verpflichtung, nicht vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper und die Gesundheit eines Anderen (Patienten und Personal) widerrechtlich zu verletzen (§ 823 BGB).

Nach § 3 des Arbeitsschutzgesetzes hat der Arbeitgeber alle Maßnahmen zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen. Er hat die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen und erforderlichenfalls an die sich ändernden Gegebenheiten anzupassen. Dabei hat er eine Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten anzustreben. Der Arbeitgeber muss für eine geeignete Organisation sorgen, um den Arbeits- und Gesundheitsschutz in die betrieblichen Strukturen zu integrieren und diesen bei allen Tätigkeiten in allen Führungsebenen zu berücksichtigen.

Bei aggressiven Handlungen gegen Mitarbeiter handelt es sich um Gefährdungen im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes, die in die Ermittlung und Bewertung von Gefährdungen und die Auswahl von Schutzmaßnahmen einzubeziehen sind. Die Gefährdungsermittlung darf sich nicht nur auf die Auswertung von Übergriffen mit körperlichen Verletzungen beschränken. Zu erfassen ist, bei welchen Anlässen, wann, wie oft und durch wen Aggressionen in verbaler und non-verbaler Form stattfinden.

Nach § 2 der UVV „Grundsätze der Prävention“ (GUV-V A1) hat der Unternehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine wirksame Erste Hilfe zu treffen. Abgestimmt auf das Risiko von Übergriffen gegenüber Mitarbeitern sind bauliche und technische Maßnahmen zu beachten. Dazu gehören z.B. die Übersichtlichkeit in Patientenzimmern, Stationen und Fluren, Einhaltung von Brandschutzbestimmungen, ausreichende Beleuchtung, Zugang zu gefährlichen Gegenständen sowie die Sicherheit von Glasflächen.

Der Unternehmer hat die Versicherten über die mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen durch Übergriffe zu unterweisen und über die notwendigen Schutzmaßnahmen zu informieren (GUV-V A1 §4). Hierzu gehören die für eine zielgerichtete Krankenbeobachtung notwendigen Hinweise, Aufklärung über die bei Übergriffen zulässigen Maßnahmen, Informationen zu Alarm- und Notrufplänen sowie Angaben zur Handhabung der Alarmeinrichtungen und der Anlagen zur Absicherung von Einzelarbeitsplätzen.

Das Recht der Arbeitnehmer auf umfassende Information ergibt sich auch aus der Vorgabe, dass der Unternehmer vor Übertragung von Aufgaben an Beschäftigte prüfen muss, ob diese über die notwendigen Befähigungen verfügen (GUV- V A1 §17), um ihren Verpflichtungen gerecht zu werden. Die Anforderungen an diese Personen steigen mit dem Gefährdungspotential. Bei besonderer Gefahr müssen die Beschäftigten selbst, ohne Rücksprache mit Vorgesetzten, in der Lage sein, geeignete Maßnahmen zur Gefahrenabwehr und Schadensbegrenzung einzuleiten (GUV-V A1 §21).