



## Aggression im Gesundheitswesen

# «Man beginnt erst langsam, sich mit dieser heiklen Thematik zu beschäftigen»

**Aggressives Verhalten zwischen Mitarbeitenden und Patienten, Angehörigen oder Besuchern ist in vielen Sektoren des Gesundheitswesens ein Tabuthema. Dem will der Fachbereich Gesundheit mit verschiedenen Forschungsprojekten zur Thematik entgegenwirken. Interview mit Prof. Sabine Hahn, Leiterin angewandte Forschung und Entwicklung Pflege, und Prof. Dr. Dirk Richter, Dozent und Projektleiter am Fachbereich Gesundheit.**

Interview: Anna Christina Lehmann, Kommunikationsverantwortliche

### Warum ist Aggression im Gesundheitswesen noch immer ein Tabuthema?

Prof. Sabine Hahn (SH): Aggression passt bei den Beteiligten im Gesundheitswesen häufig nicht in das Bild der Arbeit mit kranken Menschen. Kranken Personen wird üblicherweise nicht unterstellt, zielgerichtet aggressiv zu handeln, zumal sie von den Personen, die es treffen würde, Hilfe in Not-situationen erwarten können.

Prof. Dr. Dirk Richter (DR): Noch undenkbarer ist die Ausübung von Aggression und Gewalt durch Mitarbeitende, da dies dem Handlungsauftrag zur Hilfeleistung absolut zuwider laufen würde. Hier besteht jedoch – wie wir leider immer wieder erfahren – ebenfalls ein Bedarf zur Enttabuisierung.

### Trotzdem ist Aggression zwischen Mitarbeitenden und Patienten eine Realität.

DR: Ja, die Erfahrungen vieler Beschäftigter in Akutspitälern, psychiatrischen Kliniken, Ambulatorien, Spitex- und Sanitätsdiensten

bestätigen dies: Sie erleben regelmässig aggressives Verhalten durch Patienten, Angehörige oder Besucher. Und auch Patienten oder Pflegeheimbewohner können Opfer aggressiver Verhaltensweisen durch Mitarbeitende des Gesundheitswesens werden – wie zuletzt die Ereignisse im Pflegeheim Entlisberg bei Zürich einer breiten Öffentlichkeit deutlich gemacht haben.



**Interview mit: Prof. Dr. Dirk Richter**  
Dozent und Projektleiter  
dirk.richter@bfh.ch

### Welche Formen von Aggression kommen am häufigsten vor?

SH: Die Aggressionsformen im Gesundheitswesen unterscheiden sich im Wesentlichen nicht von aggressivem Verhalten in anderen Bereichen der Gesellschaft. Da gibt es erstens die verbale Aggression, also Beschimpfungen, Beleidigungen, Erniedrigungen, Fluchen und so weiter. Dann gibt es verbale Drohungen, wie die



**Interview mit: Prof. Sabine Hahn**  
Leiterin angewandte Forschung und Entwicklung Pflege  
sabine.hahn@bfh.ch

Androhung von körperlicher Gewalt und Einschüchterung. Und drittens gibt es die körperliche Gewalt. Darunter fallen Handlungen wie beispielsweise schlagen, stossen, treten, spucken oder sogar Waffengebrauch. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die genannten Aggressionsformen in Verbindung mit sexuellen Aggressionen auftreten können. Hierunter leidet insbesondere das jüngere weibliche Personal in vielen Bereichen des Gesundheitswesens.

### **Ist Aggression in bestimmten Situationen legitim?**

**SH:** Seitens der Mitarbeitenden sind bestimmte aggressive Verhaltensweisen Bestandteil der Routine, beispielsweise um Schaden von den betroffenen Patienten abzuwenden oder um im Notfall schnellstmögliche Hilfe liefern zu können. Aggressives Verhalten im Rahmen einer Notsituation ist legitim und kommt beispielsweise bei Fixationen, Zwangsmedikationen, Detoxikationen oder bei der Aggressions- und Suizidprävention relativ häufig vor.

### **Welche Folgen kann Aggression für die Beteiligten haben?**

**DR:** Für viele Betroffenen bleiben Situationen, in denen es zu Aggressionen irgendeiner Art gekommen ist, nicht folgenlos. Mittlerweile existiert ein guter Forschungsstand über die körperlichen und neuerdings auch über die psychischen Konsequenzen von Aggressionen gegen Mitarbeitende. Hinsichtlich der körperlichen Folgen haben zahlreiche Studien dokumentiert, dass bei betroffenen Mitarbeitenden überwiegend kleinere körperliche Schäden zu finden sind, beispielsweise Kratz- oder Bisswunden, ausgerissene Haare oder blaue Flecken. Allerdings können auch schwere körperliche Schäden vorkommen, im Extremfall bis hin zum Tod.

### **Welche psychischen Folgen tragen die Betroffenen davon?**

**DR:** Psychische Folgen für betroffene Mitarbeitende werden mittlerweile ebenfalls erforscht. Hierbei ist deutlich geworden, dass die auch anderswo üblichen Gewaltfolgen bei Mitarbeitenden auftreten können. Diese reichen von kurzfristigen Schock- und Schreckreaktionen bis hin zu längerfristigen psychischen Problemen wie Angststörungen und Depressionen sowie Posttraumatischen Belastungsstörungen. Auch chronische psychische Erkrankungen nach aggressiven Übergriffen sind zwischenzeitlich dokumentiert worden.

**SH:** Neben den individuellen körperlichen und psychischen Problemen haben Aggressionen auch Auswirkungen auf die Arbeit mit und die Beziehung zu Patienten. Insbeson-

## **Aggressionsforschung am Fachbereich Gesundheit**

Die aktuelle Forschung am Fachbereich Gesundheit der Berner Fachhochschule zur Aggression im Gesundheitswesen versucht, bisherige Lücken in der Forschungslandschaft zu identifizieren und zu schliessen. Nachdem der psychiatrische Sektor mittlerweile gut erforscht worden ist, liegt der Schwerpunkt im Bereich der Akutversorgung:

### **Patienten- und Angehörigenaggression im Akutspital**

Bei dieser Studie handelt es sich um eine grosse Querschnittserhebung zur Häufigkeit und zum Erleben von Aggressionssituationen im Akutspital. Die Ergebnisse dieser Studie zeigen eine relativ hohe Rate von durch Aggression betroffenen Mitarbeitenden. In den zwölf Monaten vor der Befragung hatten 46 Prozent der Antwortenden verbale Aggressionen und immerhin 17 Prozent körperliche Gewalt erlebt. Schwerpunkte der Aggressionssituationen waren der Notfallbereich sowie Intensiv- und Aufwachräume. Aber auch auf anderen Stationen kam es recht häufig zu aggressiven Situationen. Hintergrund der Patientenaggression war oftmals Angst und Überforderung, allgemeine Desorientierung und die Schwierigkeit, die Situation zu verstehen. Aus den Daten können unmittelbar Präventionsmassnahmen abgeleitet werden.

**Projektleiterin Prof. Sabine Hahn**  
sabine.hahn@bfh.ch

### **Verbale Aggression im Gesundheitswesen\***

Im Rahmen dieses Forschungsprojekts werden verbale Aggressionseignisse quantitativ und qualitativ erhoben, ihre Begleitumstände analysiert und die psychischen sowie sozialen Folgen für die betroffenen Mitarbeitenden im Gesundheitswesen untersucht. Das Projektziel ist, ein besseres Verständnis des Vorkommens, der Funktion und der Folgen verbaler Aggressionen im Gesundheitswesen zu erlangen um darauf aufbauend präventive Ansätze zu entwickeln.

**Projektleiter Prof. Dr. Dirk Richter**  
dirk.richter@bfh.ch

\* Zum Thema verbale Aggression werden zusammen mit betroffenen Fachkräften Kommunikationstrainings erarbeitet. Mehr zum Thema Kommunikationstraining lesen Sie auf Seite 16.

### **Aggressionsprävention im Akutspital: Präventive Massnahmen und Umgang mit Aggressionseignissen**

Mittels standardisierter Fragebögen (SOAS-R) und Situationsbeschreibungen werden Aggressionseignisse erfasst und mit zusätzlichen qualitativen Interviews analysiert. Risikofaktoren, Präventions- und Interventionsstrategien werden so ermittelt. In Zusammenarbeit mit der Hochschule der Künste Bern, Bereich Designanalyse, werden exemplarische Aggressionssituationen mit den beteiligten Mitarbeitenden nachgestellt, um räumliche Gegebenheiten und Gestaltungsfaktoren der Interaktion analysieren zu können. Ziel der Studie ist es, einerseits präventive Massnahmen und den Umgang mit Patientenaggressionen im Akutspital zu verbessern und andererseits das Management im strategischen Vorgehen zur Aggressionsprophylaxe zu unterstützen.

**Projektleiterin Prof. Sabine Hahn**  
sabine.hahn@bfh.ch

### **Aggressionsprävention im Gesundheitswesen, Konzeptentwicklung**

Der Bedarf an klinik- und hausinternen Konzepten zur Prävention und Intervention von Patienten-, Angehörigen- und Mitarbeitendenaggression ist im Gesundheitswesen gross. Erste Konzepte werden unter der Leitung der Berner Fachhochschule entwickelt, um alle Massnahmen (strukturell auf Organisationsebene und professionell auf individueller Ebene Fachperson) gegen Patienten-, Angehörigen- und Mitarbeitendenaggression und zur Nachsorge bei diesen gewalttätigen Übergriffen zu koordinieren und übersichtlich zu strukturieren.

**Projektleiterin Prof. Sabine Hahn**  
sabine.hahn@bfh.ch

### **Verbales Aggressionsmanagement**

In Zusammenarbeit mit Gesundheitsfachpersonen aus der Praxis entwickelt der Fachbereich Gesundheit ein verbales Aggressionsmanagement, welches die Kompetenzen zur verbalen und non-verbalen Deeskalation von Gesundheitsfachpersonen verbessert. Der Kernbereich dieser Schulung bildet die Anwendung der Deeskalationsstrategien im Umgang mit «echten Patienten» – speziell geschulte Personen – in einer realistischen Klinik-, bzw. Heimumgebung.

**Projektleiterin Prof. Dr. Petra Metzenthin**  
petra.metzenthin@bfh.ch

## Tabuthema erhält grosses Medienecho

Der Fachbereich Gesundheit führt in seinem Übungsspital – dem Skills-Center – regelmässige Kommunikationstrainings mit professionellen Schauspielern durch. Dort lernen die Studierenden u.a., mit aggressiven Patienten umzugehen. Das Skills-Center öffnete im Frühjahr 2009 seine Türen für Medienschaffende und Praxispartner.

Auszüge aus dem grossen Medienecho:

### **NOVAcura – 2. Juli 2009** **«Der Umgang mit Patienten will gelernt sein»**

Aggression und Gewalt stellen eine zunehmende Herausforderung für die Mitarbeitenden und Pflegezentren dar. Instrumentarien, ihnen zu begegnen, liegen vor [...]

### **Schauplatz Spitex – 18. Juni 2009** **«Kompetent kommunizieren»**

Die Kommunikation in schwierigen Situationen, zum Beispiel mit aggressiven Patienten, lässt sich am besten mit Schauspielern und Schauspielerinnen üben [...]

### **Drogistenstern – 7. Mai 2009** **«Wenn Patienten ausrasten»**

Die Berner Fachhochschule führt derzeit ein umfassendes Forschungsprojekt zum Thema Patientenaggression im Akutspital durch [...]

### **Krankenpflege – 7. April 2009** **«Training gegen Aggressionen»**

Als schweizweit erste Hochschule hat die Berner Fachhochschule in ihrem Übungsspital ein Programm mit Kommunikationstrainings gestartet [...]

### **Curaviva – 1. April 2009** **«Wie umgehen mit aggressiven Patienten?»**

Gesundheitspersonal hat es oft mit aggressiven Patienten und Angehörigen zu tun, wie eine Studie der Berner Fachhochschule belegt [...]

### **Competence – 30. März 2009** **«Wie umgehen mit aggressiven Patienten?»**

An der Berner Fachhochschule lernen Studierende den richtigen Umgang mit aggressiven Patienten [...]

### **Der Bund – 14. März 2009** **«Wenn Patienten ausfällig werden»**

Wer im Spital mit Patienten arbeitet, kommt im Schnitt jedes zweite Jahr Aggressionen zu spüren [...]

### **NZZ – 13. März 2009** **«Wie umgehen mit aggressiven Patienten?»**

Seit der Einführung des Bachelorstudiengangs führt die Berner Fachhochschule mit angehenden Pflegefachleuten Kommunikationstrainings durch [...]

### **TeleBärn – 12. März 2009** **«Umgehen mit aggressiven Patienten»**

Bericht über das Kommunikationstraining des Fachbereichs Gesundheit und über die Studie «Patienten- und Angehörigenaggression im Akutspital» [...]

Alle Beiträge als PDF:  
[www.gesundheit.bfh.ch/medien](http://www.gesundheit.bfh.ch/medien)

dere Mitarbeitende, die psychisch in Mitleidenschaft gezogen worden sind, berichten über anschliessende Schwierigkeiten im Umgang mit Patienten – beispielsweise durch ein erhöhtes Misstrauen. Dass diese Entwicklungen negative Auswirkungen auf die Pflegequalität haben können, liegt nahe.

Umgekehrt sind illegale Aggressionshandlungen durch Angehörige der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten selbstverständlich als unethisch zu beurteilen und haben für die betroffenen Patienten negative Konsequenzen, bis hin zur psychischen Traumatisierung.

### **In welchen Bereichen des Gesundheitswesens herrscht beim Thema Aggression noch Aufklärungsbedarf?**

SH: Im Bereich der psychiatrischen Pflege und Behandlung wurde die Aggressionsthematik schon vor geraumer Zeit weitgehend enttabuisiert. Hier existieren zahlreiche Trainings- und Präventionsprogramme für Mitarbeitende, und auch die Forschung über Häufigkeit, Hintergründe und Folgen von Gewalt hat einen recht guten Stand erreicht. Nicht so in den übrigen Bereichen des Gesundheitswesens. Dort beginnt man erst langsam, sich mit dieser heiklen Thematik zu beschäftigen. Mit unserem Forschungsprojekt «Patienten- und Angehörigenaggression im Akutspital» versuchen wir, eine dieser Lücken zu schliessen. ■

### **«Man musste fast auf ihm knien...»**

Interviewauszug mit einer Pflegenden einer Notfallabteilung aus einem aktuellen Forschungsprojekt der Berner Fachhochschule:

«[...] Eigentlich ging es darum, dass der Patient nicht aufstehen soll. Gleichzeitig hat man sich aber in Acht nehmen müssen, denn der Patient hat sofort angefangen mit seinen Armen und Beinen auszuschlagen, sobald man auch nur ein wenig in seine Nähe gekommen ist. Wir haben versucht, auf ihn einzureden und ihm gesagt, er dürfe nicht aufstehen. Schlussendlich mussten wir ihn aber fixieren und das war dann wirklich ein wenig grausam: Wir standen zu fünft um ihn herum, jeder hielt ein Bein oder einen Arm fest und einer hat den Psychiatriegurt am Bett fixiert und dann am Patienten. Man musste wirklich fast auf ihm knien [...]

Dieser Interviewauszug illustriert insbesondere das Merkmal der Eskalation der Aggression, indem nämlich eine Seite der Beteiligten jeweils auf die wahrgenommene Aggression der anderen Seite reagiert.

## Kontakt

Forschung Pflege  
Prof. Sabine Hahn T 031 848 35 08 [sabine.hahn@bfh.ch](mailto:sabine.hahn@bfh.ch)