

Das Gesundheitspersonal ist nicht unverwundbar!

Die Zahl und Härte der Übergriffe während der Ausübung des Dienstes nimmt immer mehr zu.

VON REINHARD WALDHÖR

Wussten Sie, dass das Gesundheits- und Pflegepersonal nach einer Studie der WHO („Violence at Work“) ein doppelt so hohes Risiko hat, im Dienst verletzt zu werden, als Bauarbeiter? Dieses Risiko ist sogar 26-mal höher als das Verletzungsrisiko in der Normalbevölkerung! Rund 78 Prozent der Verletzungen betreffen dabei das Pflegepersonal, zu 19 Prozent sind Ärztinnen und Ärzte betroffen. In stationären Pflegeeinrichtungen kommen sogar auch Reinigungskräfte durch Übergriffe zu Schaden!

Gewalt darf niemals als Normalität akzeptiert werden!

Die Kolleginnen und Kollegen des Gesundheits- und

Pflegebereichs erfahren Gewalt in der Ausübung ihrer Tätigkeit seit jeher! Übergriffe in Ambulanzen und den stationären Bereichen hat es immer schon gegeben. Daher werden diese Übergriffe (egal ob in verbaler oder tätlicher Art) von MitarbeiterInnen immer wieder als Normalität gesehen und gemeint, das gehöre zum Job! Daher werden diese Übergriffe nicht immer dokumentiert, weil es das Gefühl gibt, mit der Protokollierung „eh nichts ändern zu können“.

Auslöser der Attacken von PatientInnen sind meist lange Wartezeiten, Angst und Schmerzen, das Verwehren von Wünschen oder Verwirrung und Desorientierung. Die Zahl und Härte der Übergriffe während der Ausübung des Dienstes nimmt immer



mehr zu! Das hat aus meiner Sicht zwei Ursachen:

Zum einen, weil die PatientInnen bzw. HeimbewohnerInnen immer älter werden und daher auch die entsprechenden Diagnosen wie zum Beispiel demenzielle Erkrankungen immer häufiger und deutlicher sichtbar werden. Dies hat zur Folge, dass Unsicherheit und Verwirrtheit zunehmen, dieser Zustand zeigt sich oft in Gewalt gegen das Personal, oft verbal, aber auch mit Treten, Kratzen, Schlagen, Spucken!

Zum anderen dadurch, dass zunehmend auch versucht wird, die Bedürfnisse der PatientInnen, aber auch Angehöriger und Besucher mit allen Mitteln durchzusetzen. Der Umgang mit Regeln gestaltet sich auch in Gesundheits- und Pflegebetrieben durchaus schwierig. Viele Menschen haben verlernt, dass nicht jede Freiheit grenzenlos sein kann – und dort endet, wo sie sich selbst oder andere gefährden. Grenzen zu akzeptieren ist etwas, das in den vergangenen Jahren immer mehr in den Hintergrund gerückt ist.



Reinhard Waldhör,
Vorsitzender der
GÖD-Gesundheits-
gewerkschaft

*Das Gesundheits- und
Pflegepersonal benötigt eine Personalausstattung, die es zulässt,
dass es gefahrlos seine
Dienste versehen kann.*

Corona-Maßnahmegegner als neues Bedrohungspotenzial

Durch die zunehmende Radikalisierung einzelner Gruppen von Covid-Maßnahmegegnern kommt es im Moment zu einer neuen Art der Gewalt gegen Gesundheits- und Pflegepersonal! Der Fall in Oberösterreich, wo eine Pflegerin in eine Demo geriet und dort attackiert wurde, ist ein Beispiel dafür, dass Teilnehmer teilweise enthemmt und jenseits jeder Rationalität agierten. Das zeigt sich auch in den Beispielen, wo Kundengebungen direkt oder in der Nähe von Gesundheits-

und Pflegeeinrichtungen stattgefunden haben. Es wurde gezielt versucht, das Personal einzuschüchtern, in manchen Fällen wurden Kolleginnen und Kollegen beim Ankommen oder Verlassen der Einrichtung angegriffen. In einzelnen Fällen wurde auch versucht, in die Einrichtungen zu kommen, auch das Blockieren von Rettungszufahrten zeigt, wie gefährlich die Handlungen der Demonstrierenden sind! Hier darf ich mich persönlich auch für das rasche Handeln der Exekutive und die gute Zusammenarbeit mit dem Innenministerium bedanken. Die Reaktionen und Maßnahmen sind rasch und unbürokratisch erfolgt!

Die Gesundheitsgewerkschaft fordert

Wir, das Gesundheits- und Pflegepersonal, benötigen eine Personalausstattung, die es zulässt, dass man gefahrlos seine Dienste versehen – beispielsweise keine Nachtdienste alleine auf einer Abteilung. Rückzugsräume, die weder von PatientInnen noch von BesucherInnen oder Angehörigen betreten werden, sind notwendig, um die täglichen patientenfernen Tätigkeiten wie Medikamente einsortieren, dokumentieren etc. ohne ständige Störung erledigen zu können, aber auch, um sich von einer Gefahr zurückziehen zu können, bis Hilfe kommt. Die offenen Bauweisen der letzten Jahre besitzen eher Hotelcharakter inklusive Rezeption – und bieten wenig Sicherheit. Ein Sicherheitsmanagement rund um die Uhr, und nicht nur von „9 to 5“, ist eine unserer weiteren zentralen Forderungen. Die Anordnungen, die jetzt hinsichtlich der Bedrohung durch Covid-Maßnahmegegner für unsere Einrichtungen gelten, wurden dank der guten Zusammenarbeit der Gesundheitsgewerkschaft und der Polizeigewerkschaft mit dem Innenministerium getroffen. ●

Das Gesundheitspersonal ist nach zwei Jahren Pandemie erschöpft. Zuerst als Helden beklatscht, jetzt als „Teil des Systems“ bedroht.

Dankbarkeit, Demos und Demütigungen

Doris Fidi, Bereichsleiterin Pflege am Landeskrankenhaus Waidhofen/Thaya, Präsidiumsmitglied GÖD-Landesvorstand Niederösterreich, über Gewalt an Pflegepersonal im Zusammenhang mit Corona.

Das Landeskrankenhaus Waidhofen/Thaya wurde bereits zu Beginn der Pandemie als „Covid-Haus“ ausgewählt. Auf der Intensiv-Station werden seit März 2020 immer zwischen vier und sechs Betten mit Covid-PatientInnen belegt, in unterschiedlichem Ausmaß. Auf den Normalstationen wird den Wellen und den Anordnungen entsprechend gewechselt: Zwischen 20 und 50 Betten, die auf einer bzw. zwei Stationen aufgeteilt sind, werden bereitgehalten. Dies erfordert sowohl einen hohen organisatorischen Aufwand als auch Flexibilität von

den MitarbeiterInnen. Als direkte Vorgesetzte bringt Doris Fidi ihren MitarbeiterInnen im Gespräch und im Umgang höchste Wertschätzung entgegen, um damit die schwierige Situation etwas zu erleichtern.

Wie geht es dem Personal auf den Covid-Stationen?

Viele KollegInnen suchten sich vor Corona ihren Arbeitsplatz bewusst nach Fachgebiet aus, beispielsweise wollten sie im Bereich OP oder Anästhesie arbeiten. Nun werden seit fast zwei Jahren Operatio-

nen auf ein Minimum beschränkt und das zugehörige Personal stattdessen auf Normalstationen verteilt. Zu Beginn der Pandemie wurde dies bestens akzeptiert, da die KollegInnen davon ausgingen, dass es sich um einen kurzen Zeitraum handle. Doch da kein Ende absehbar ist, steigt die Frustration, weil das persönliche Interesse bzw. Stärken in einem Spezialbereich nicht ausgelebt werden können.

Auch bei Bewerbungsgesprächen mit zukünftigen MitarbeiterInnen machen sich Auswirkungen von Corona bemerkbar, stellt Doris Fidi, Bereichsleiterin Pflege, fest. Die ausgebildeten PflegerInnen können sich aufgrund des Personalmangels ihren Arbeitsplatz aussuchen: „Sie schauen sich mehrere Kliniken an. Wenn man beim ersten Gespräch auch noch erwähnt, dass man Bedarf auf der Covid-Station hätte, sieht man die Bewerberinnen ziemlich sicher nicht wieder.“ Dazu kommt, dass es in diesem Jahr so viele Kündigungen wie noch nie gab. Es zeige sich eine Tendenz, dass Diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen in Ordinationen von ÄrztInnen im niedergelassenen Bereich wechseln. „Die Bezahlung ist oft wesentlich geringer, aber die besseren Arbeitsbedingungen gleichen das aus.“

Den Gemütszustand der MitarbeiterInnen bezeichnet Doris Fidi als erschöpft. Aufgrund Corona in Kombination mit zu wenig Personal mussten Stationen oft umorganisiert und zusammengelegt werden. Paradoxerweise leiden aber manche an der Eintönigkeit, speziell auf der Intensivstation. Die Intensivbehandlung ist üblicherweise sehr komplex und abwechslungsreich. Wenn über Monate „nur“ Covid-PatientInnen behandelt werden, dann ist das nebst allen Schwierigkeiten doch monoton im Ablauf und Behandlungsschema. Viele Kolleginnen und Kollegen hätten auch Zukunftsängste, bedingt durch den Personalmangel oder zukünftige Sparmaßnahmen und die damit verbundenen Umstrukturierungen.

Zusätzliche Aggression dank Corona

Doris Fidi sprach mit einigen PsychologInnen im Haus, warum sich die Gewalt gegen das Gesundheitspersonal richtet. Generell ist zu erkennen, dass



Doris Fidi, Bereichsleiterin Pflege am Landeskrankenhaus Waidhofen/Thaya, Präsidiumsmitglied GÖD-Landesvorstand Niederösterreich und Vorsitzende der GÖD-Landesfrauenleitung NÖ

ein Teil der Demonstranten gegen „die da oben“ und gegen „das System“ sind. Und das Gesundheitspersonal wird als Teil dieses Systems gesehen. Die Kollegin bei der Zutrittskontrolle der Klinik berichtet, dass es zu Beschimpfungen kommt, weil Zutrittsregeln als sinnlos oder übertrieben empfunden werden. Manche Besucher ignorieren die Kontrollen, andere versuchen, sich „durchzuschummeln“.

Auf der Covid-Station findet eine Kohorten-Isolierung statt, d.h. es steht den PatientInnen ein Gang oder eine Station zur Verfügung, wo sie sich frei bewegen können. Das wird besser toleriert als Einzelzimmer-Isolierung. Meist sind die PatientInnen dankbar für die Betreuung. Von Angehörigen erfahren die MitarbeiterInnen öfter Beschwerden oder Beschimpfungen am Telefon, wenn sie ihre Familienmitglieder nicht besuchen dürfen. Das Personal versucht, zu entschärfen, indem ihnen die Umstände erklärt werden. In dringenden Fällen, wie ein drohender Todesfall, wird ein Besuch ermöglicht.

Vor Weihnachten fand eine Kundgebung unter dem Motto „Danke fürs Durchhalten“ in Waidhofen statt. „Um den positiven Effekt zu verstärken, haben wir Bilder und ein Video im Haus publik gemacht“, hebt Doris Fidi hervor.

Vor Weihnachten fand eine Kundgebung unter dem Motto „Danke fürs Durchhalten“ in Waidhofen statt. „Um den positiven Effekt zu verstärken, haben wir Bilder und ein Video im Haus publik gemacht“, hebt Doris Fidi hervor.

Ausblick

Vor allem junge Kolleginnen haben Angst, alleine den Nachtdienst zu leisten. „Es ist leider organisatorisch nicht möglich, überall einen zweiten Nachtdienst zu installieren“, weiß Doris Fidi. Doch sie möchte neben dem Aufzeigen der Probleme auch auf Lösungsansätze bzw. Bewältigungsstrategien hinweisen. Es gebe viele Möglichkeiten, Krisensituationen aufzuarbeiten. „Wir bieten regelmäßig Deeskalationsschulungen an. Supervisionen im Team oder einzeln werden regelmäßig abgehalten oder können jederzeit angefordert werden. Von der Niederösterreichischen Landesgesundheitsagentur (LGA) gibt es im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung oder der Initiative „Tut Gut“ laufend Angebote, wie Vorträge, Coaching oder Workshops“, sagt sie abschließend. ●

Gewalt ist im Arbeitsalltag immer präsent

Drei Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerinnen (DGKP) der Psychiatrie am Landeskrankenhaus Waidhofen/Thaya schildern ihre „üblichen“ Erfahrungen mit Gewalt.¹

Ein „in allen Bereichen desorientierter“ Patient mit einer demenziellen Entwicklung saß am Abend am Gang und präsentierte sich in ruhiger Stimmungslage. Es wurde ihm Flüssigkeit in Form einer Infusion verabreicht, daher befand sich neben ihm ein Infusionsständer. Als die Infusion vollständig verabreicht war, erklärte ihm eine Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin in ruhiger Stimmungslage, Schritt für Schritt, jede folgende Pflegetätigkeit. Plötzlich reagierte der Patient spontan mit Aggression und schlug der Gesundheits- und Krankenpflegerin zielgerichtet ins Gesicht, schnappte sich den Infusionsständer und schlug damit um sich, entfernte den Infusionsschlauch von der Infusion und hielt den spitzen Dorn in drohender Position auf die Pflegerin und die zur Hilfe eilenden KollegInnen. Dabei schrie und drohte der Patient, bespuckte das Pflegepersonal und trat mit den Füßen nach ihnen. Sechs Pflegekräfte und weiteres Fachpersonal wurden benötigt, um die Situation zu deeskalieren. Die Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin wurde schwer auf der Nase verletzt, sodass ein 16-tägiger Krankenstand daraus resultierte.

Gewalt und Aggression gegenüber Pflegepersonal ist im Arbeitsalltag immer präsent. Durch regelmäßige Schulungen und Fortbildungen im Bereich „Sicherheit und Deeskalation“ ist das Pflegepersonal zwar darauf trainiert, präventiv zu handeln und die Gefahrensituationen durch frühzeitige Interventionen einzudämmen, jedoch wird es immer wieder mit unvorhersehbaren Gewaltübergriffen, die durch

unwillkürliche Reizreaktionen spontan ausgelöst werden, konfrontiert. Seit Beginn der Pandemie nimmt das Pflegepersonal im Rahmen der stationären Behandlung in vereinzelt Bereichen eine Veränderung der Aggressionen wahr.

Aggression als Teil einer Erkrankung

Oft ist die Gewalt ein Ausdruck einer Erkrankung und erfordert professionellen Umgang. Durch eine gute Ausbildung und regelmäßige Fortbildungen verfügen die Diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen über ein gutes Fachwissen, welches ihnen ermöglicht, den Zusammenhang zwischen Aggression und Erkrankung zu erkennen. Dies ermöglicht eine wertfreie, professionelle Pflege, wenn Patienten aggressiv oder gewalttätig agieren. Dennoch ist die Empfindung und Wahrnehmung von Gewalt bei jeder Pflegeperson individuell. Vom professionellen Handeln über Reagieren und Deeskalieren, bis hin zum Gefühl der Ohnmacht, wenn man wahrnimmt, verletzt worden zu sein. Erst danach folgt die Selbstreflexion. Ein wesentlicher Teil der Konfliktbewältigung ist, die Krisensituation im Team zu besprechen. Ein gutes Team und das Gefühl, sich jederzeit auf den anderen verlassen zu können, ermöglicht es, nach einer Verletzung wieder gestärkt in den Pflegealltag zurückzukehren. Trotz alledem ist jede Erfahrung von Gewalt eine Erfahrung zu viel. ●

¹ Die drei Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegerinnen möchten ihre Namen nicht nennen.





Angst davor, allein im Nachtdienst zu sein

Übergriffe auf das Gesundheitspersonal steigen generell an – auch abseits von Corona. Besonders im Akut-Bereich kommt es vermehrt zu Eskalationen.

Ein OP-Assistent wird gerufen, als die Lage auf einer Station eskaliert. Ungewöhnlich? Nein, denn aufgrund des konstanten Personalmangels leider oftmals Usus. Einiges sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kliniken und Pflegehäuser mittlerweile gewohnt, aber dass ein OP-Assistent, der zur Unterstützung herbeieilt, Bisswunden im Gesicht davonträgt, lässt doch aufhorchen. Um 20.15 Uhr wurde Herr B.¹ vom Portier gerufen: ein Notfall in der Jugendstation, nicht im OP, worin seine eigentliche berufliche Spezialisierung liegt. „Es sind immer zwei OP-Assistenten als Unterstützung für die Diplomierte Krankenpflegerin, die den Nachtdienst macht, eingeteilt. Einer für den OP, der andere für draußen“, erklärt er. Mit „draußen“ ist alles andere als der OP-Bereich gemeint. Wie beispielsweise die Patienten zum Röntgen zu bringen oder im Notfall zur Hilfe eilen – wie am Abend des 2. Dezembers 2021, als ein Jugendlicher randaliert und vier Pflegerinnen sowie einen Arzt bedroht. Herr B. hat keine Ausbildung oder Schulung dahingehend. Die OP-Assistenten seien meistens Männer – und das solle ausreichen, um mit schwierigen PatientInnen, belastenden bzw. gefährlichen Situatio-

nen umzugehen. Eine Schulung sei jetzt – nach dem Vorfall – geplant.

Petra Jedlicka, Stellvertretende Betriebsrats-Vorsitzende des Universitätsklinikum Krems und Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin (DGKP), erinnert sich im Interview mit „GÖD aktuell“, dass es vor dem Berufseintritt von Herrn B. Deeskalationsschulungen gab. Aber das sei eine Weile her und inzwischen wird leider eine steigende Anzahl an Übergriffen auf das Gesundheitspersonal verzeichnet. Einen eigenen Security-Zuständigen „im Haus“ gibt es (noch) nicht. Am Eingang der Klinik ist ein Sicherheitsmann für die Zugangskontrollen zuständig.

Wie konnte es dazu kommen, dass ein Patient einen OP-Assistenten ins Gesicht beißt? Herr B. wollte die Situation nur deeskalieren, er verfügt über eine gefestigte Persönlichkeit. Das Motto des 50-Jährigen lautet, ein vernünftiges Gespräch beruhigt aufgeregte Gemüter der PatientInnen. „Wenn sie das Gefühl bekommen, nicht nur eine Nummer zu sein, hilft das meistens“, sagt er. Doch der besagte

¹ Name der Redaktion bekannt.

Jugendliche ging mit Fäusten auf das Personal los – als der OP-Assistent daraufhin seine Hände hielt, biss er ihn ins Gesicht. In Krankenstand ging er nicht, er hätte durch den Dienstplan ohnehin danach frei gehabt und gar nicht daran gedacht. Auch dass eine Bisswunde sehr gefährlich sein kann, war ihm zum Zeitpunkt des Vorfalles nicht bewusst. Später begann er sich doch Sorgen zu machen, auf Anraten der Betriebsärztin wurde Blut abgenommen, um es auf eine mögliche Hepatitis oder andere Infektionen zu untersuchen. Herr B. war gelernter Maurer, 2019 absolvierte er die Ausbildung zum OP-Assistenten am Bildungszentrum für Pflege und Gesundheit Ost in Graz. Seine Frau ist ebenfalls im Gesundheitsbereich tätig. Er mag den Beruf, die Kolleginnen und Kollegen seien sozial und hilfsbereit. Doch wenn eine Pflegekraft drei bis vier PatientInnen gleichzeitig zu betreuen habe, alleine für den Nachtdienst verantwortlich ist – und das auf Dauer ohne Aussicht auf eine Änderung der Situation, wird es zunehmend schwieriger, sich zu motivieren oder trotz alledem gelassen auf zusätzliche Stresssituationen zu reagieren. Und die Auswirkungen und Belastungen durch Covid-19 sind hier – in dieser Schilderung der „üblichen“ Gewalt gegen Gesundheits- und Pflegepersonal – noch gar nicht erwähnt.

Wut und Ärger werden am Personal ausgelassen

Der Betriebsrat sieht einen ständigen Security, wie es ihn auch schon in anderen Kliniken gebe, als dringend notwendig an. Dazu werden mit der Kollegialen Führung bereits sehr konstruktive Gespräche geführt – eine gemeinsame Lösung ist das Ziel. Denn in den vergangenen zwei Jahren ist ein Anstieg der Vorfälle bzw. der Gewaltbereitschaft zu bemerken. „Eine Kollegin, die allein im Nachtdienst war, ist von der Familie eines Patienten bedroht worden. Im Notfall dann nur die OP-Assistenten rufen zu können oder im schlimmsten Fall die Polizei, ist keine zufriedenstellende Lösung“, so die Betriebsrätin. Einige Kolleginnen „fürchten sich, wenn sie allein im Nachtdienst sind“. Der OP-Assistent erinnert sich, als ein älterer Patient um vier Uhr Früh auf eine Pflegerin losgegangen ist. Besonders auf der Unfall-Station im Akut-Bereich kommt es vermehrt zu Eskalationen. Corona habe die Situation leider noch zusätzlich verstärkt. Am Eingang der Klinik bei den Zugangs-



*Petra Jedlicka,
Stellvertretende
Betriebsrats-Vorsitzende des Universitätsklinikums Krems
und Diplomierte
Gesundheits- und
Krankenpflegerin*

kontrollen zeigen nicht alle Angehörigen und Besucher Verständnis für die 2G- bzw. 2Gplus-Kontrollen. Wut und Ärger werden an jenen ausgelassen, die die Nachweise zu überprüfen haben. Teilweise kam es nicht nur zu Beschimpfungen, sondern auch zu Handgreiflichkeiten.

Situation auf den Covid-Stationen

Nach Vorgaben der Landesgesundheitsagentur (LGA) sind am Universitätsklinikum Krems 15 Beatmungsbetten auf Intensivstationen als Covid-Betten und 20 Betten auf der Normalstation für Covid-Patienten bereitgestellt, die bedarfsweise auf 30 Betten erhöht werden können. Die Anzahl der Betten wird nach Bedarf

evaluiert. Der Krisenstab setzt sich aus der Kollegialen Führung und einem Expertenteam, bestehend aus verschiedensten Bereichen, zusammen und bespricht bzw. evaluiert wöchentlich die aktuelle Situation. Erforderlichenfalls kommen MitarbeiterInnen von anderen Abteilungen als Unterstützung auf die Covid-Abteilungen des Universitätsklinikums Krems.

Arbeiten über dem Limit

Und wie geht es jenen, die auf den Covid-Stationen arbeiten? „Die Kolleginnen und Kollegen sind ausgebrannt und müde, die vierte Welle hat sie mit voller Härte getroffen“, weiß die Betriebsrätin. Zwei Jahre arbeiten sie schon über dem Limit. Dass sie – das Gesundheitspersonal – nun als „Dank“ zu der Belastung, physisch wie psychisch, von einigen beschimpft werden, dass vor den Spitälern demonstriert werde, stößt bei den MitarbeiterInnen auf Unverständnis und sei für sie enttäuschend. Der Betriebsrat sieht dringenden Handlungsbedarf der Verantwortlichen der Politik: Beispielsweise müssten jene, die auf Covid-Stationen arbeiten, einen Gehaltszuschlag erhalten. Generell müsse der Pflegeberuf interessanter gemacht werden, dazu zählt auch eine bessere Entlohnung, das sei das Mindeste, um die Leistungen der Kolleginnen und Kollegen vor und während der Corona-Pandemie wertzuschätzen. „Ich habe großen Respekt vor meinen Kolleginnen und Kollegen. Sie leisten erstklassige Arbeit trotz der erschwerten Bedingungen, geben nicht auf und kämpfen weiter um jeden Patienten!“, sagt die Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin im Namen des Betriebsrats abschließend. ●