




GUT GEWAPPNET FÜR HEIKLE SITUATIONEN

Es treten zunehmend Situationen in der Arztpraxis auf, bei denen **Gewalt - ausgehend von Patienten und Patientinnen** - eine Rolle spielt. Über die Auslöser für diesen bedrohlichen Trend bleibt zu spekulieren. Praxisteams müssen aber reagieren, um sich bestmöglich schützen zu können.

 *Martina Köppen*

Gewalt hat viele Gesichter

Zunächst muss zwischen verbaler und körperlicher Gewalt unterschieden werden. Die verbalen Aggressionsformen wie Beleidigung, Beschimpfung, Pöbeleien, Einschüchterung oder Bedrohung haben die meisten schon erlebt. Sei es, dass ein Patient zu lange warten musste und dann ausfällig

wurde oder dass z. B. eine Krankschreibung erzwungen werden sollte. Leider kommt es aber auch hin und wieder zu körperlicher Gewalt wie Bedrängen, Festhalten und Schubsen. Die wohl aber schlimmste Form ist die ausgeprägte körperliche Gewalt, wie Beißen, Schlagen, Treten, Würgen und die Bedrohung oder sogar der Angriff

mit einem Gegenstand. Nicht selten treten sexuelle Belästigung wie anzügliche Bemerkungen und Gesten auf. Verbale Attacken finden oft auch telefonisch statt. Weitere sehr schwerwiegende Formen von Gewalt sind: Grabschen, sexueller Missbrauch, sexuelle Nötigung bis hin zur Vergewaltigung. Folgen von aggressivem

Verhalten sind zudem Sachbeschädigung, Randalieren und Diebstahl. Letzteres ist fast jeder Praxis bekannt. Aggressionen treten auch häufig erst nach dem Praxisbesuch auf. Diese äußern sich dann in Form von Rufschädigung bis hin zu böswertigen Bewertungen in Internetportalen.

Risiken identifizieren und Strategien entwickeln

Für all diese Szenarien sollte sich die Praxis Präventionsmaßnahmen überlegen und Bewältigungsstrategien entwickeln. Am besten gelingt dies, wenn in den gemeinsamen Teamsitzungen Risiken identifiziert und aufgetretene Vorfälle besprochen werden. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sollten dazu ermuntert werden, problematische Situationen offen anzusprechen und sich nicht dafür zu

Europäisches Praxisassessment (EPA)

Das Europäische Praxisassessment (EPA) ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, welches mit wenig Aufwand leicht umzusetzen ist. Es basiert auf messbaren Qualitätsindikatoren. Außerdem wird die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitern der Praxen einbezogen. Über die Benchmarking-Software VISOTOOL® haben Arztpraxen die Möglichkeit, sich anonym miteinander zu vergleichen. Insgesamt haben bisher über 2.300 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen, viele davon haben sich anschließend zertifizieren lassen.

- 82% der Mitarbeitenden aus EPA-Praxen geben an, dass sie ermutigt werden, kritische Ereignisse, die in der Praxis auftreten, anzusprechen.
- 82% der Praxismitarbeiter/innen sind der Meinung, dass die Praxisabläufe dazu beitragen, kritische Ereignisse zu verhindern.
- 75% der EPA-Praxen führen regelmäßig strukturierte Teambesprechungen durch.

EPA-Praxen profitieren nicht nur von den Befragungsinstrumenten und den Berichten, sondern auch von umfangreichen Informationen zu zahlreichen Themen und Musterdokumenten. Diese werden im Rahmen des Assessments zur Verfügung gestellt. Ausführliche Informationen zum EPA-QM-System finden Sie auf folgender Internetseite:

➔ **Mehr: www.epa-qm.de**

schämen. Denn häufig werden zunächst die Mitarbeitenden angesprochen, die Ärztin oder der Arzt bekommt oft gar nicht mit, was im Anmeldebereich oder im Wartezimmer passiert.

Die Praxisteams sollten grundsätzlich deeskalierende Kommunikation üben und praktizieren. Immer wieder arbeiten sich Mitarbeiter daran ab, Patienten zu maßregeln, weil diese

Praxis-Tipps

- Vermeiden Sie Auslöser und Bedingungen für aggressives Verhalten wie: Vorwürfe, ironische und abwertende Bemerkungen, mangelnde Kommunikation, schroffer Tonfall, fehlende Erklärungen, extrem langes Warten lassen, grobes Anfassen, Vorenthalten von Leistungen.
- Praktizieren Sie deeskalierende Kommunikation wie in Ruhe zuhören, Kompromisse finden, ggf. zustimmen.
- Stellen Sie einen guten Zusammenhalt des kompletten Praxisteam sicher, um in brenzligen Situationen füreinander da zu sein.
- Alle Mitarbeiter haben sich mit dem Thema „Aggression und Gewalt“ auseinandergesetzt.
- Das Team ist auf problematische Situationen eingestellt und bestenfalls im Umgang damit geschult.
- Präventive Maßnahmen sind besprochen und festgelegt, also Handeln im Problemfall, z. B. Türen nicht ganz schließen bei schwierigen Patienten, wann Polizeinotruf und Alarmknopf zu betätigen sind, Trillerpfeife einsetzen etc.
- Räumlich-organisatorische Maßnahmen sind getroffen: Geschützte Bereiche sind vorhanden.
- Im Falle von Gewalt sind freie Fluchtwege gegeben.
- Möglichst nicht allein in der Praxis sein.
- Auch bei Hausbesuchen, wenn es zu unbekanntem bzw. schwierigen Patienten geht, ist im Bedarfsfall eine Begleitperson dabei.
- Bei Nacht- und Bereitschaftsdiensten werden Sicherheitsaspekte bedacht.
- Für Beschwerden und Kritik steht in der Praxis eine anonyme Rückmeldemöglichkeit (z. B. Rückmeldebox, Briefkasten, Patientenbuch) zur Verfügung.
- Ggf. ein Plakat zum Umgang miteinander im Wartezimmer aufhängen (Praxisregeln/„Netiquette“).



Martina Köppen

EPA-Projektleitung
beim aQua-Institut,
Praxismanagerin und
Visitorin der Stiftung
Praxisiegel e.V.

vielleicht zu spät zu einem Termin erschienen sind oder auf dem falschen Wartezimmerstuhl Platz genommen haben. Solche Kleinigkeiten können schon Anlass bieten, um einen Funken zu zünden. Insofern ist es besser, Auslöser für aggressives Verhalten zu vermeiden. Situationen sollten professionell

gehandhabt werden, manches sollte man sich nur denken. Natürlich muss man sich nicht alles gefallen lassen, hier ist wie immer Fingerspitzengefühl gefragt und der Umgang mit schwierigen Situationen ist erlernbar. Eine grundsätzlich neutrale, eher positive Haltung trägt dazu bei, Alltagssituationen zu entspannen.

Schutzmaßnahmen treffen

Es ist darüber hinaus auch wichtig, sich mit Situationen zu beschäftigen, die in körperlicher Gewalt enden können. Dazu ist es hilfreich, die Praxisräumlichkeiten einmal genauer zu betrachten. Sind der Eingangsbereich und Flure des Hauses, in dem sich die Praxis befindet, gut ausgeleuchtet und eventuell videoüberwacht? Gibt es weitere kritische, neuralgische Punkte in der Praxis oder um das Haus, etwa die Parkgarage? Gibt es an der Anmeldung einen Rückzugsort wie beispielsweise ein dahinter liegendes Büro oder einen beidseitigen Zugang, sodass eine Seite als Fluchtweg dienen kann? Diese und weitere Fragen sind zu beantworten und bestmögliche Vorkehrungen sollten getroffen werden, denn Selbstschutz hat oberste Priorität. Weitere Anregungen geben die Praxis-Tipps (siehe Kasten).

Zum Themenbereich „**Prävention gegen Gewalt**“ bieten unter anderem die Ärztekammern Beratungen, Deeskalations- und Kommunikationskurse sowie Sicherheitstrainings an. Seminare und Unterstützung – insbesondere auch nach Gewalterlebnissen – hat zum Beispiel die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) im Angebot. Ein Gewalterlebnis gilt ggf. als Arbeitsunfall und muss dementsprechend gemeldet werden. ●

Fazit

- Risiken identifizieren und Strategien entwickeln.
- Maßnahmen treffen und anwenden können.
- Mit Bedacht kommunizieren und als Team zusammenstehen.