

Risiko Übergriff. Konfliktmanagement im Gesundheitsdienst

Beschimpfungen, Drohungen oder gar körperliche Übergriffe durch Patienten, Bewohner oder deren Angehörige – für viele Mitarbeiter in Gesundheitseinrichtungen gehören sie zum Arbeitsalltag. Solche Vorfälle werden häufig bagatellisiert und in ihren Auswirkungen unterschätzt, obwohl sie für den Betroffenen oft gravierende psychische und körperliche Folgen haben können.

Die DVD erfasst erstmals alle Themenfelder, die im Zusammenhang mit der Prävention und Nachsorge von Übergriffen im Gesundheitswesen stehen. Sie bietet viele Handlungshilfen und zeigt auf, dass zur Prävention von Übergriffen eine ganzheitliche Vorgehensweise notwendig ist.

Die einzelnen Themenfelder sind mit über 100 bebilderten Bildschirmseiten und über 30 Videosequenzen so gestaltet, dass Sie für Unternehmer, Führungskräfte, Akteure des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie Versicherte eine grundlegende Informationsquelle sind.



Haftungsausschluss:

Diese DVD dient ausschließlich Informationszwecken. Die Herausgeber übernehmen keine Haftung oder Gewähr für die Vollständigkeit oder Richtigkeit des Inhalts oder Gewähr für Schäden oder Verluste jedweder Art aus der Verwendung der DVD.

Urheberrecht:

Sämtliche Inhalte dieser DVD sind urheberrechtlich geschützt. Die DVD und einzelne Bestandteile der DVD dürfen ohne schriftliche Zustimmung der Herausgeber nicht vervielfältigt, kopiert, verkauft, gesendet oder sonst wie kommerziell genutzt werden. Einzelne Bilder, Grafiken oder Videoszenen dürfen nicht herausgelöst oder kopiert und in andere Medien oder Nutzungszusammenhänge eingebracht werden.

Produktion: plonsker media gmbh, plonsker@plonsker.de / Gestaltung: Brigitte Charon, brigitte.charon@gmx.de

Risiko Übergriff. Konfliktmanagement im Gesundheitsdienst

Eine interaktive DVD mit vielen Videos und umfangreichem Informationsmaterial zum Download im PDF-Format

Inhalt

Herausgeber	2
Vorwort	3
Augen auf! Dokumentation von Übergriffen	4
Prävention ist Chefsache!	5
Ausbildung ist alles.	6
Weiterbildung im Konfliktmanagement	
Inhalte der DVD	8
Die Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung	9

Herausgeber:

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen
(federführend)
Sankt-Franziskus-Straße 146
40470 Düsseldorf
Tel: 0211 – 9024 0
www.unfallkasse-nrw.de

Unfallkasse Hessen
Leonardo-da-Vinci-Allee 20
60486 Frankfurt
Tel: 069 – 29972 440
www.ukh.de

Unfallkasse Rheinland-Pfalz
Orensteinstraße 10
56626 Andernach
Tel: 02632 – 960 0
www.ukrlp.de

Unfallkasse Mecklenburg-Vorpommern
Wismarsche Straße 199
19053 Schwerin
Tel: 0385 – 5181 0
www.uk-mv.de

Unfallkasse Baden-Württemberg
Augsburger Straße 700
70329 Stuttgart
Tel: 0711 – 9321 0
www.uk-bw.de

Bayrischer Gemeindeunfall-
versicherungsverband
Bayerische Landesunfallkasse
Ungererstraße 71
80805 München
Tel: 089 – 36093 0
www.bayerguvv.de

Vorwort

Viele Einrichtungen im Gesundheitsdienst spüren die gewachsenen gesellschaftlichen Anforderungen an die Qualität ihrer Arbeit, bei gleichzeitig oftmals prekärer finanzieller und personeller Ausstattung. Um hier nicht zwischen den unterschiedlichen Anforderungen zerrieben zu werden, sind ein professionelles Management und gut ausgebildete Beschäftigte eine wesentliche Voraussetzung, um eine hochwertige Versorgung von Patienten und Bewohnern zu gewährleisten. Dazu gehört auch der richtige Umgang mit Konflikten und Übergriffen. Denn immer wieder kommt es vor, dass Beschäftigte von übergriffigen Patienten oder Bewohnern seelisch oder körperlich verletzt werden. Neben dem individuellen Leid für den einzelnen Mitarbeiter können diese Übergriffe aber auch nachhaltige negative Konsequenzen für die Arbeit der Station und damit für die Betreuung der Patienten oder Bewohner nach sich ziehen.

Mit dieser Anwendung widmen sich die Herausgeber diesem Thema. Sie gehen der Frage nach, warum es in Einrichtungen des Gesundheits-



Bundesgesundheitsminister
Dr. Philipp Rösler

dienstes zu Übergriffen kommt, und wie man diesen präventiv begegnen kann. Neben den vielfältigen Hinweisen und Handlungshilfen zum Thema soll diese Anwendung aber auch ein Appell sein, diesen Aspekt der Arbeit im Gesundheitsdienst stärkere Beachtung zu schenken, und die Beschäftigten durch regelmäßige Schulungen und Fortbildungen auf Konfliktsituationen vorzubereiten. Zu ihrem Schutz, und damit auch zum Schutz und Wohl der ihnen anvertrauten pflegebedürftigen Menschen.

Platzhalter

Augen auf!

Leider werden Übergriffe auf Beschäftigte häufig als Teil des „allgemeines Berufsrisiko in Gesundheitsberufen“ verstanden. Hier mal ein Schupser, dort ein Tritt gegen das Schienbein, dann wieder sich täglich wiederholende Beleidigungen und Demütigungen, häufig mit sexuellem Bezug. Viele Beschäftigte stecken dies scheinbar weg, und doch weiß jeder, wie körperlich und psychisch zermürbend solche Übergriffe auf Dauer sind.

Leider mangelt es allzu häufig an einer systematischen Dokumentation solcher Übergriffe. Denn nur sie liefert ein realistisches Bild der Häufigkeit und Schwere verbaler und körperlicher Übergriffe auf die Beschäftigten. Diese Kenntnisse sind aber eine unabdingbare Vor-



aussetzung für die Einrichtungseitung, um geeignete technische, organisatorische oder persönliche Schutzmaßnahmen zu planen und umzusetzen. Daher bilden Erfassung und Dokumentation von Aggressionsereignissen den Ausgangspunkt für die weitere Präventionsarbeit.

Systematische Erfassung

Für die systematische Erfassung solcher Ereignisse stehen verschiedene Instrumente zur Verfügung. Im Kapitel Nachsorge – Erfassung und Dokumentation der Anwendung finden Sie hierzu weitere Informationen so wie z.B. einen Musterbogen zur systematischen Erfassung von Aggressionsereignissen (SOAS-R)



Prävention ist Chefsache

Beschäftigte im Gesundheitswesen haben ein Recht auf körperliche und psychische Unversehrtheit. Nur so können sie ihrem Beruf zum Wohl der Patienten oder Bewohnern in Altenpflegeheimen ausüben.

Laut arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften fallen sämtliche Maßnahmen des Arbeitsschutzes in den Aufgaben und Verantwortungsbereich des Arbeitgebers. Er trägt gegenüber seinen Beschäftigten eine Fürsorgepflicht (§618 BGB), die im Arbeitsschutzrecht konkretisiert wird.

Es sind aber nicht nur die Gesetze und Regelwerke, die Gesundheitseinrichtungen motivieren sollen, sich stärker mit dem Thema „Konfliktmanagement“ auseinanderzusetzen.

Wo Aggressionsereignisse bereits im Vorfeld vermieden werden steigt die Qualität der Betreuung und Pflege.

Bildunterschrift DGUV Meta
Normal 8/10 pt,
1. Zeile am GR ausgerichtet

Konfliktmanagement
=
Qualitätssicherung

Nicht nur, dass Beschäftigte weniger häufig in Folge einer Erkrankung der Arbeit fern bleiben müssen. Auch die Arbeitszufriedenheit und in der Folge das Engagement steigen nachhaltig. Und natürlich wirkt sich dies auf die Qualität der Arbeit der jeweiligen Einrichtung aus.

Im Kapitel Gesundheitsschutz der DVD erfahren Sie mehr dazu.



Ausbildung ist alles

Viele Konflikt- oder eskalierende Situationen kommen scheinbar überraschend.

Wer sich vor solchen Übergriffen schützen will, muss wissen...

- aus welcher Situation heraus sie sich entwickeln können,
- welche Vorzeichen oder Konstellationen auf keinen Fall missachtet werden dürfen,
- wie er sich zu verhalten hat.

Dieses Wissen kann und muss aktiv erworben werden.

Auf dem Fortbildungssektor haben sich eine Reihe von Anbietern etabliert, die entsprechende Fortbildungen und Seminare anbieten.

Die Unfallkassen begrüßen dieses Angebot und möchten Ihre Mitgliedunternehmen ausdrücklich ermuntern, sich über entsprechende Fortbildungsangebote zu informieren.



Fortbildungsmöglichkeiten

Trainerausbildung

In größeren Einrichtungen kann es sinnvoll sein, eigenes Personal als Trainer ausbilden zu lassen. Eine abgeschlossene Trainerausbildung befähigt den Beschäftigten dazu, in der eigenen Einrichtung eigene Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen durchzuführen. Da sich auch Trainer regelmäßig fortbilden müssen, steht in diesem Modell kompetentes und vor allem eigenes Fachpersonal im Bereich „Konfliktmanagement“ zur Verfügung.

Unter dem Menüpunkt „Konzepte der Anbieter“ finden Sie weitere Informationen dazu.

Einzel Schulung

In der Praxis haben sich zwei Fortbildungsstrategien bewährt. Kleinere Einrichtungen des Gesundheitsdienstes können über einen externen Anbieter die eigenen Mitarbeiter in der eigenen Einrichtung fortbilden lassen. Umfang und Frequenz solcher Schulungen variieren je nach Anbieter.



Inhalte der DVD

Diese DVD enthält Informationen zum Konfliktmanagement im Gesundheitsdienst. Auf der DVD stehen Ihnen dabei folgende Inhalte zur Verfügung:



Hauptkapitel – Unterkapitel – vertiefende Infos

Das Programm ist in acht themenbezogene Hauptkapitel unterteilt.

Jedes Hauptkapitel enthält mehrere Unterkapitel.

In jedem Unterkapitel wiederum kann man über „Thema vertiefen“ detaillierter Inhalte aufrufen.

Info+

Über den Info+Button stehen zusätzliche und weiterführende Informationen als PDF-Dokumente zur Verfügung.

Für die Sichtung ist die Installation des aktuellen Acrobat-Readers erforderlich.

Menüpunkt: Konzepte der Anbieter

Unter „Konzepte der Anbieter“ finden Sie Informationen von und über kommerzielle Anbieter, die Trainings und Schulungen zum Konfliktmanagement anbieten. Für die Inhalte dieser Seiten ist jeder Anbieter selbst verantwortlich. Die Herausgeber dieser DVD stellen

Menüpunkt: Extras

Unter Extras finden Sie eine Aufstellung sämtlicher Videofilme und PDF-Dokumente, die in die Anwendung eingebunden sind. Alle Materialien können direkt aufgerufen und geöffnet werden.

Drucken

Die Inhalte sämtlicher Bildschirmseiten können über den Button mit dem Druckersymbol ausgedruckt werden. Wenn Sie den Button drücken während Sie die Strg-Taste drücken, wird das Druckdokument nur auf dem Bildschirm angezeigt, aber nicht gedruckt.



Die Inhalte dieser DVD stehen im Internet auch auf den Seiten des Gesundheitsdienstportals unter www.gesundheitsdienstportal.de zur Verfügung.



Die Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung

Ende des 19. Jahrhunderts wurde mit der Einführung der Krankenversicherung, der Rentenversicherung und der Unfallversicherung die Grundlage zu einem System der sozialen Sicherung in Deutschland geschaffen.

Heute zählen zu diesem System die gesetzliche Krankenversicherung, Pflegeversicherung, Rentenversicherung und Arbeitslosenversicherung, die durch Beiträge der Arbeitnehmer und Arbeitgeber finanziert werden, sowie die gesetzliche Unfallversicherung, die alleine durch Beiträge der Arbeitgeber finanziell getragen wird.

Die Träger der gesetzlichen Unfallversicherung für Einrichtungen der öffentlichen Hand sind die Unfallkassen.

Insgesamt sind hier mehr als fünf Millionen Menschen versichert.



Alle Beschäftigten sind pflichtversichert. Versichert sind die Folgen von Arbeitsunfällen, Unfällen auf dem Weg zur Arbeit oder von der Arbeit sowie Berufskrankheiten.

Die Träger der gesetzlichen Unfallversicherung haben den Auftrag, mit allen geeigneten Mitteln Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu verhüten, deren Ursachen nachzugehen, für eine wirksame Erste Hilfe zu sorgen und die Folgen von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten zu mindern.

Hierbei sind Prävention, Rehabilitation und Entschädigung die tragenden Säulen des Systems, wobei die Grundsätze verfolgt werden:

Prävention vor Rehabilitation

+

Rehabilitation vor Entschädigung

Prävention:

Aufgabe der Prävention ist es, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit zu fördern, die Risiken für Leben und Gesundheit zu vermindern, unvermeidbare Gefahrenbeherrschbar zu machen und den Arbeitgeber bei seinen Aufgaben im Arbeits- und Gesundheitsschutz zu unterstützen.

Rehabilitation:

Aufgabe der Rehabilitation ist es, die Gesundheit der Beschäftigten wieder herzustellen und sie bei ihrer gesellschaftlichen Wiedereingliederung zu unterstützen. Hierbei koordinieren und steuern die Unfallversicherungsträger die gesamten Rehabilitationsmaßnahmen und sichern den Lebensunterhalt während der Rehabilitation.

Entschädigung:

Aufgabe der Entschädigung ist es, die finanziellen Auswirkungen von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten zu mildern. Hierzu zahlen die Unfallversicherungsträger während der Rehabilitation ein Verletztengeld, während der Wiedereingliederung ein Übergangsgeld und eine Rente, wenn die Erwerbsfähigkeit um mindestens 20 % gemindert ist.