

Aggression und Gewalt im Gesundheitsbereich

mögliche Wege kennen, um gezielt und professionell zu handeln

Dr. Harald STEFAN
haraldstefan@gmx.at



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

HAARSTRÄUBENDER MISSBRAUCH - MOTIV UNBEKANNT

AP25.02.2009

Zürich – Pflege- und Heimfachverbände haben am Mittwoch schockiert auf Nacktvideos und Misshandlungen von Demenzkranken im Zürcher Pflegeheim Entlisberg reagiert. Ein so abscheulicher Vorgang sei weder nachvollziehbar noch entschuldbar und ein Alarmzeichen: Denn wegen der Sparhysterie fehle zunehmend qualifiziertes Personal.

<http://www.epochtimes.de/articles/2009/02/25/411961.html>

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

HAARSTRÄUBENDER MISSBRAUCH - MOTIV UNBEKANNT

Pflegeheim-Skandal: «Die Hälfte der neuen Pflegenden ist ungeeignet»

Entlisberg: «Macht wurde massiv missbraucht»

ZÜRICH – Im Pflegeheim Entlisberg kam ein unglaublicher Skandal ans Tageslicht: Pflegerinnen demütigten demenzkranke Menschen. Läuft etwas falsch in Schweizer Heimen?

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Bluttat in psychiatr. Klinik - 2006

In der Christian-Doppler-Klinik in Salzburg hat in der Nacht ein Patient einen Pfleger niedergestochen und sehr schwer verletzt. Der 34-jährige Mann deutet bei einem polizeilichen Verhör Selbstmordabsichten an. Deshalb weisen die Beamten den aggressiven Mann in die Psychiatrie ein. Dort kommt der mutmaßliche Täter zu einem Messer und sticht mehrmals auf einen Pfleger ein. Der erleidet Verletzungen am Hals, im Brustbereich und an der Leber.

<http://www.wienweb.at/content.aspx?menu=1&cid=115442>

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Körperliche Gewalt & sexuelle Übergriffe: Pflegeheim-Patienten schwer misshandelt?

Steiermark: Leitung soll Handlungen vertuscht haben



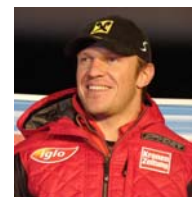
In einem weststeirischen Pflegeheim soll es seit Jahren zu schweren Misshandlungen gekommen sein. Angestellte des zur Steirischen Krankenanstalten Gesellschaft KAGes gehörenden Sonderheimes Schwanberg haben die Vorfälle, die von körperlicher Gewalt bis zu gedeckten sexuellen Übergriffen durch Mitpatienten gingen, angezeigt. Wie die Staatsanwaltschaft Graz bestätigte, wurden Ermittlungen eingeleitet.

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggression

Den wirklichen Durchbruch schaffte *Hermann Maier* aber erst in der Saison Kritiker bezeichneten ihn als zu wenig *aggressiv* und warfen ihm fehlende ...

"Es hat heute gepasst, weil der Kurs sehr schnell war. Und ich habe eine gute Linie gewählt, war fast so aggressiv wie in alten Tagen.



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggressionstheorien

Mit Aggression beschäftigt sich die Forschung, in den Fachbereichen Psychologie, Psychiatrie, aber auch Soziologie und Pädagogik schon seit langer Zeit.

Systematisch-wissenschaftlich seit etwas mehr als hundert Jahren.

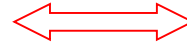
Es entstanden und entstehen Theorien, die die Entstehung von Aggression erklären und damit in weiterer Folge eine Beeinflussbarkeit und eine Vorhersagbarkeit möglich machen sollen.

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Das Frustrations-Aggressions-Modell

Aggression ist eine Reaktion auf Frustration (Dollard et al 1939, Miller, 1941, Fleury, 1993) und/oder auf nichterfüllte Bedürfnisse

Selbst-



Fremdaggression

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggressionstheorien

Die moderne Aggressionsforschung geht davon aus, dass in die Verhaltensklärung alle Theorien hineinspielen, fraglich ist hauptsächlich die Gewichtung. Sechs wesentliche Komponenten sind definiert:

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggressionstheorien

➤ Aggression tritt aufgrund unserer artspezifischen Ausstattung unter bestimmten Umständen *unausweichlich* auf, ist demnach angeboren.

➤ Aggression kann auf der physiologischen Ebene über Besonderheiten des hormonellen Systems erklärt werden, insbesondere werden dadurch die Geschlechtsunterschiede in der Aggression erklärt.

➤ Aggressives Verhalten steht mit der Erfahrung von Frustrationen im Zusammenhang.

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggressionstheorien

➤ Aggressives Verhalten tritt dann auf, wenn bestimmte emotionale Befindlichkeiten (Wut...) und bestimmte aktuelle Hinweisreize vorliegen.

➤ Aggressives Verhalten wird nach den Prinzipien des sozialen Lernens erworben.

➤ Aggressionen treten dann auf, wenn Menschen den anderen nicht mehr als Menschen wahrnehmen (Dehumanisierung).

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Definition PD Aggression, Risiko POP

☐ Ein Pflegephänomen, bei dem ein Mensch durch eigenes Verhalten (verbal, nonverbal oder körperlich) ein Risiko hat, anderen Menschen oder fremdem Eigentum Schaden zuzufügen.

(Die Schädigung kann von Vernachlässigung über Misshandlung bis zum Tod reichen und sowohl psychischer wie physischer Natur sein.)

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Gewalt erkennen – Wege aus Aggression und Gewalt in der Pflege

- Aggression und Gewalt gibt es schon immer und wird es weiterhin geben
- Aggression und Gewalt nicht isoliert sehen
- Verschiedene Sichtweisen betrachten (Patient und Betreuungspersonal, Institution)
- Wichtig ist die Haltung die wir dazu haben – Theorien, Erkenntnis, Einstellung) – Was wollen wir mit diesem Wissen machen?
- Wording von Täter und Opfer verlassen – Beteiligte
- Welche Sprache verwenden wir und welche Sprache sind die BewohnerInnen gewöhnt?

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Gewalt erkennen – Wege aus Aggression und Gewalt in der Pflege

- Wie schätze ich Aggression und Gewalt ein, wie begegnen wir diesem Phänomen, wie könnte Prävention in unserem speziellen Bereich aussehen.
- Wie viel Aggression und Gewalt üben wir aus? Ist uns dies bewusst?
- Reflexion und kritisches Hinterfragen
- Deeskalierende Gesprächsführung ist kein einmaliger Lernprozess – das oftmalige Wiederholen und Üben ist hier wichtig

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Arten von Aggression 1

- Verbaler Übergriff ohne klare Drohung
- Verbaler Übergriff mit klarer Drohung
- Demütigendes aggressives Verhalten
- Herausforderndes aggressives Verhalten
- Passives aggressives Verhalten
- Aggressives spaltendes Verhalten
- Körperlich bedrohliches Verhalten
- Zerstörerisch aggressives Verhalten



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Arten von Aggression 2

- Mäßige körperliche Gewalt
- Schwere körperliche Gewalt
- Mäßige gegen sich gerichtete Gewalt
- Schwere gegen sich gerichtete Gewalt
- Sexuelle Einschüchterung/Belästigung
- Sexueller Übergriff/Vergewaltigung
- Versuchter Suizid
- Vollendeter Suizid



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggressive Reaktion ist oftmals

- Missglückter, sozial nicht erwünschter Mitteilungsversuch
- stark verschlüsselte Botschaft
- die Reaktion auf nichterfüllte Bedürfnisse
- Mitteilung von Belastung wie Schmerz, Unverstanden sein, erlebter Missachtung, Angst, Verzweiflung,...



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Daten zum Thema Aggression/Gewalt

- Gewalttätige Übergriffe lassen sich nicht immer vermeiden.
- Aggression und Gewalt in Gesundheitseinrichtungen muss als ein bestehendes und nicht vollständig vermeidbares Phänomen anerkannt werden.

Wir begegnen diesem Phänomen jedoch mit einer sogenannten

Zero Toleranz

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Epidemiologie aggressiven Verhaltens (1)

8-10% aller hospitalisierten Patient/innen in psychiatrischen Einrichtungen verhalten sich aggressiv oder gewalttätig (Richter et al., 1999).

Befragung von 729 Mitarbeiter/innen in psychiatrischen Kliniken: 72,4% gaben an, dass sie sich schon einmal oder mehrmals bedroht fühlten während der Berufsausübung (Abderhalden et al., 2002).

Von 340 Mitarbeiter/innen in Pflegeheimen gaben 69% an, dass sie regelmässig mit verbaler Aggression konfrontiert werden. Davon waren 50% regelmässig physischer Aggression ausgesetzt (Sprenger, 2001).

Inzidenz von Patientenübergreifen 1,9 - 2,5% aller Aufnahmen in psychiatrischen Kliniken (Richter, 2003).

Dr. Harald STEFAN Ph.D., MSc

Epidemiologie aggressiven Verhaltens (2)

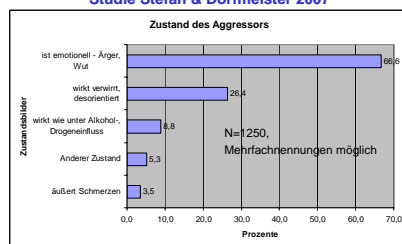
Pflegeheime: ca. 1 Ereignis pro Tag, ca. 4-5 physische Angriffe pro Woche, ca. 3 verbale Attacken pro Woche (Glaus, 2000).

Befragung in einem allgemeinen Spital: Von 450 Pflegenden gaben 42% an, dass sie einmal oder mehrmals tätlich angegriffen worden sind. Bei 22% lag eine sexuelle Belästigung vor (Graf, 1999).

Notfallpflege: Von 277 Pflegepersonen gaben 37% an, dass sie sich während ihrer Berufsausübung schon einmal ernsthaft körperlich bedroht fühlten und 38% schon mehrmals. 32.8% wurden schon mehrmals tätlich angegriffen (Needham, 2001).

Dr. Harald STEFAN Ph.D., MSc

Zustand des Aggressors Studie Stefan & Dorfmeister 2007

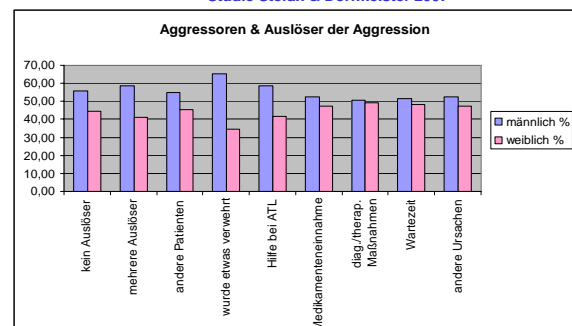


...67% durch Wut und Ärger gekennzeichnet, etwas über 26% wirkten verwirrt/desorientiert, bei 4% waren Schmerzen die Ursache und 9% wirken durch Suchtmittel beeinflusst.

Dr. Harald STEFAN Ph.D., MSc

„Geschlecht & Auslöser“

Studie Stefan & Dorfmeister 2007

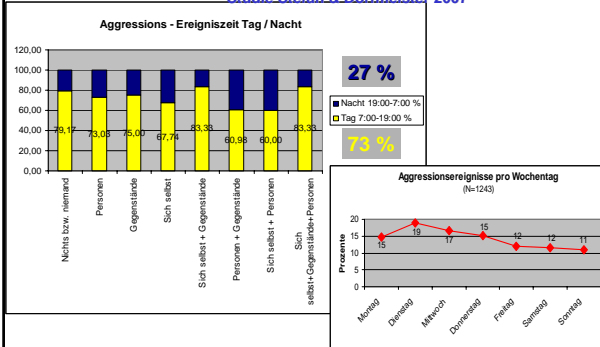


44% der Aggressoren sind Frauen, 56% sind Männer

Dr. Harald STEFAN Ph.D., MSc

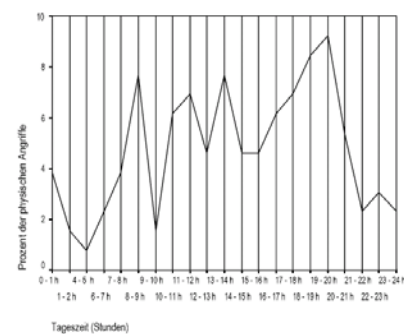
„Tageszeit & Woche“

Studie Stefan & Dorfmeister 2007

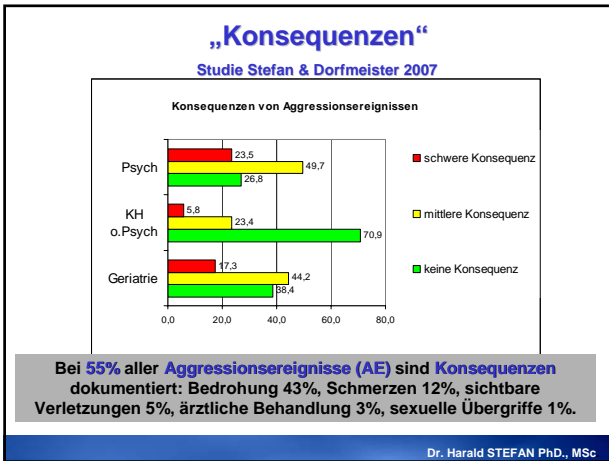
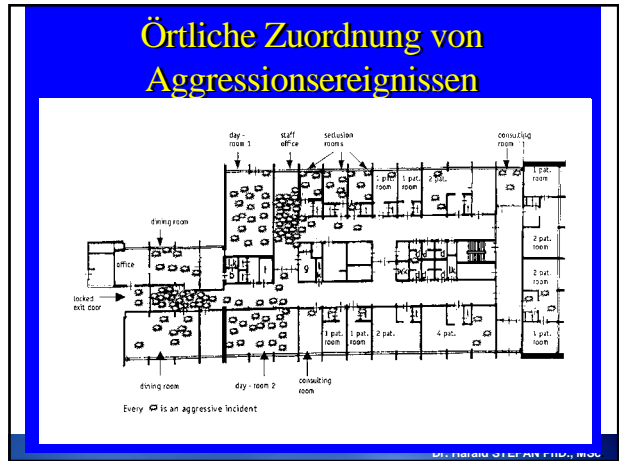
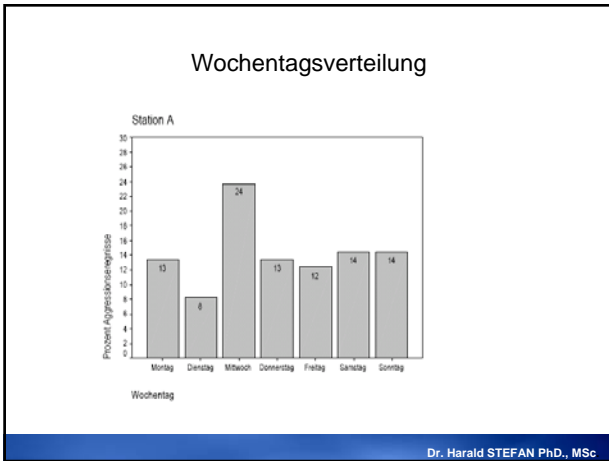


Dr. Harald STEFAN Ph.D., MSc

Tageszeit nach Stationen verschieden



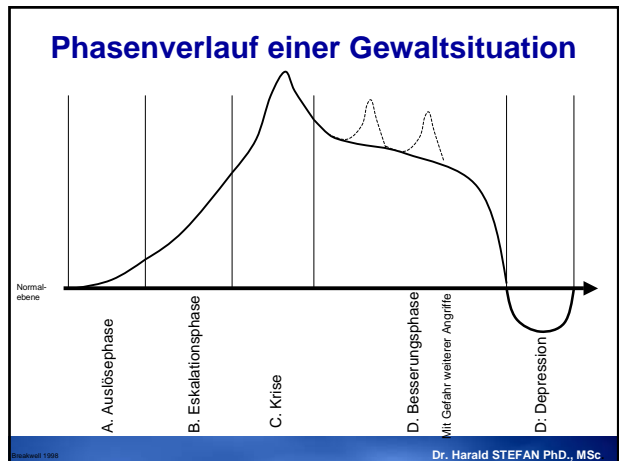
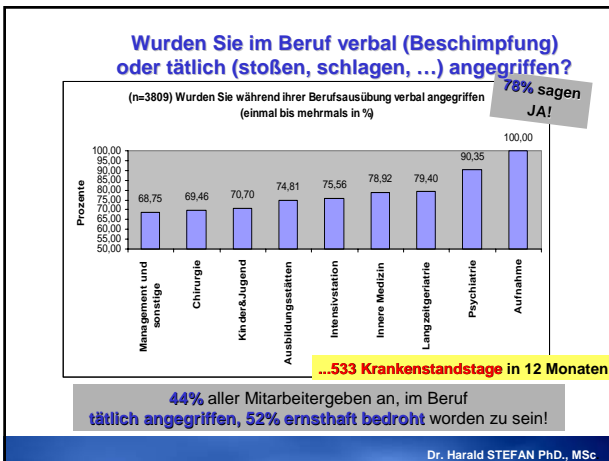
Dr. Harald STEFAN Ph.D., MSc



F2: Inzidenzraten – Überblick

KH, GZ	PT	AE	Inzidenz
138 Betriebsstellen (BS)	Pflegetage	Aggr. Ereign.	pro 100 PT
7 Geriatriezentren (GZ 26 BS)	64.578	294	0,46
8 Krankenhäuser (KH 99 BS) o. Psych.	298.065	501	0,17
3 Psych. Abteilungen im KH 13 BS	18.575	455	2,45
davon 5 KH mit Notfall BS 6 BS	33.575	136	0,41
davon 3 KH mit Kinder Amb. 3 BS	33.749	49	0,15
davon 3 KH m. Kinderstat. 3 BS	7.348	9	0,12
davon 7 KH Konservative BS 66	164.104	223	0,14
davon 4 KH Operative BS 18	66.393	94	0,14

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc



Aggression/Gewalt

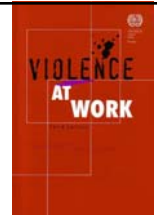
Richter (1999) empfiehlt die Wissensvermittlung und das Training adäquater Verhaltensweisen in Risikosituationen.

Eine sorgsame Schulung der Abwehr eines körperlichen Angriffs kann das Ziel einer Gewaltminderung unterstützen.

Eine Reduktion von Gewaltsituationen kann nicht nur vor Folgeschäden schützen, sondern auch das therapeutische Milieu positiv beeinflussen (Richter, 2001).

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggression/Gewalt



Massnahme:

- fachspezifische Schulung des Betreuungs- und Behandlungspersonals.

In den Richtlinien gegen Gewalt am Arbeitsplatz im Gesundheitswesen von ILO, ICN, WHO und PSI, wird eine Schulung zur besseren Bewältigung von Gewalt am Arbeitsplatz empfohlen (International Labour Office (ILO) et al., 2006).

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggression/Gewalt



Violence is not PART of the job

United Nations International Day for the Elimination of Violence against Women
25 November 2010

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Bewusstsein entwickeln

Theoretische Arbeiten über Aggression haben neben der rein akademischen Relevanz auch den Wert, dass theoretisches Wissen zum umfassenden Phänomen Aggression den Betreuern hilft,

- sensibler zu werden,
- Verständnis zu entwickeln und
- die eigenen Handlungen und Reaktionen zu verändern.

Schon das Wissen an sich kann helfen, aggressive Situationen zu entschärfen, Eskalationen frühzeitig zu erkennen und Beziehungen zwischen PatientInnen und BetreuerInnen zu verbessern.

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc



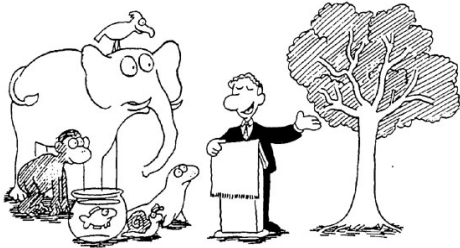
Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Fragestellung zur bewussten Wahrnehmung

- Welche Frustrationen fügen wir den PatientInnen/BewohnerInnen zu, welche müssen wir ihnen zufügen?
- Bedenken wir situative- und umweltbedingte Faktoren in potentiell aggressionsträchtigen Situationen oder schreiben wir alles dem Gegenüber zu?
- Ist wirklich alles wichtig, was wir durchsetzen wollen? Wie groß ist die Frustration beim Gegenüber?
- Welche Normen gilt es einzuhalten? Können diese als gerecht, fair und würdig argumentiert werden?

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Gewalt erkennen – Wege aus Aggression und Gewalt in der Pflege



»Damit es gerecht zugeht, erhalten Sie alle die gleiche Prüfungsaufgabe: Klettern Sie auf diesen Baum!«

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Praxisrelevanz

- Wie gehen wir mit Macht/Ohnmacht um?
- Spüren wir in uns Angst? Wie kontrolliert, wie sichtbar ist sie?
- Wie gehen wir mit unseren eigenen Aggressionen um?
- Wie gehen wir mit selbst erlebten Aggressionen um?

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Praxisrelevanz

- Was wissen wir eigentlich vom Menschen? Sehen wir nicht nur einen mikroskopisch kleinen Querschnitt aus einer reichen Biographie?
- Welche Faktoren wirken auf den Menschen? Auf der Abteilung, in seiner Lebenswelt, von seiner Herkunft?

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Institutionelle Aggression/Gewalt

- Hausordnung
- Nicht erfüllen können von Wünschen
- Freiheitsbeschränkungen
- Medikamentengabe
- Unerwünschte Aufnahme
- Uneinigkeit von Zuständigkeit
- Betreuungskonzepte bieten Interpretationsspielraum
-

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Auslöser von Aggression/Gewalt

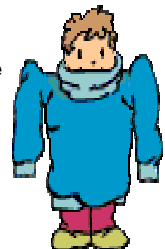
- Angst
- Schmerz
- Wartezeiten
- Verwehren von Wünschen
- Lärm
- Mangelnde Orientierung
- Veränderungen in der Umgebung



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Eine Maßeinheit passt nicht für alle Menschen

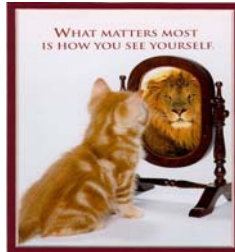
- Geschultes Personal
- Individuell angepasste Behandlungspläne
- Bedürfnisorientierte Betreuung
- Ressourcenorientierung
- Gesunde Anteile erkennen und fördern
- Reflektiertes Handeln



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggressivität

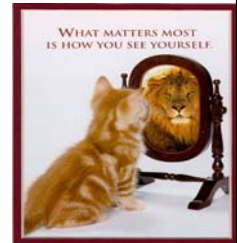
- ☐ Natürlich meint jeder von uns, er benehme sich seinem Gesprächspartner gegenüber angenehm und verständig. Dennoch ist die Antwort einmal distanziert, ein andermal aggressiv.



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggressivität

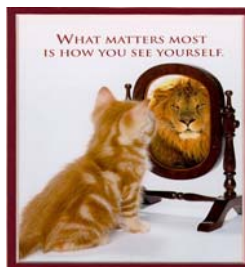
- ☐ Wir sagen: Das ist der andere, er verhält sich so. Und erkennen nicht, dass wir ebenso Beteiligte – Mitbeteiligte in einem Prozess sind.



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Aggressivität

- ☐ Darum sagt Samy Molcho: Ändere deine Einstellung zu den Menschen, und die Menschen ändern ihre Einstellung zu dir.



Dr. Harald STEFAN PhD., MSc



Killerphrasen

- „Du bist wirklich...“
- „Immer machst du...“
- „Sie sind dauernd...“
- „Wenn Sie ehrlich sind...“
- „Jeder vernünftige Mensch weiß...“
- „Ja das sagen Sie...“

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Killerphrasen

- „So geht das nicht!“
- „Das haben wir schon immer so gemacht!“
 - „Das sehen Sie völlig falsch!“
 - „Dafür sind wir nicht zuständig!“
- „Wenn Sie richtig zugehört hätten...“
 - „Das ist gegen die Vorschriften!“

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Forderungen von Betroffenen- an die Betreuer

- Beachtung der Menschenwürde
- Vermittlung von Wärme und menschlicher Zuwendung
- Individuelle Begleitung und ein angstfreies Vertrauensverhältnis Akzeptanz als Mensch
- Partnerzentriertes Verhalten, soziales Lernen, Toleranz und Aufklärung der Betroffenen sollte forciert werden.

Was können wir in der Situation, hier und jetzt dazu beitragen damit das gelingt?

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Ausbildung TrainerInnen in Aggressions- und Sicherheitsmanagement

<http://www.ibg-bildung.at/>

1. Woche	2. Woche	3. Woche	4. Woche	5. Woche
<input type="checkbox"/> Trainerrolle <input type="checkbox"/> Organisation von Basiskursen <input type="checkbox"/> Praktisches Training	<input type="checkbox"/> Praktisches Training <input type="checkbox"/> Theoretische Grundlagen	<input type="checkbox"/> Vertiefen und erweitern der Techniken <input type="checkbox"/> Vertiefen der theoretischen Grundlagen	<input type="checkbox"/> Theoretische Grundlagen vertiefen und erweitern <input type="checkbox"/> Didaktische und methodische Aspekte	<input type="checkbox"/> Integration und Präsentation einzelner Lerninhalte <input type="checkbox"/> Evaluation

6. Woche: Recht, Praktisches Training, Kommunikation, Trauma

7. Woche: Durchführung eines supervidierten Basiskurses

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Ausbildung TrainerInnen in Aggressions- und Sicherheitsmanagement IBG - Institut für Bildung im Gesundheitsdienst in Kooperation mit Connecting/NL und SALK Bildungszentrum

Inhalte und Dauer (Start Februar 2012 in Salzburg)

- Leitung und Organisation
- Vertiefung der Theorie- und Technikvermittlung
- Aspekte zur Methodik und Didaktik
- 37 Tage in 3 Semester Ausbildungszeit plus Vorbereitungszeit für supervidierten Basiskurs und Abschlussarbeit

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Ausbildung TrainerInnen in Aggressions- und Sicherheitsmanagement

Ziele

- Können innerhalb einer Institution Schulungen und Basisseminare in Aggressionsmanagement durchzuführen.
- Können ihr Wissen und ihre Erfahrung zur Beratung der TeamkollegInnen und zur Entwicklung von Sicherheits- und Aggressionsmanagement in der Institution einbringen.

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Kontakte

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc.

haraldstefan@gmx.at

Netzwerk Aggressionsmanagement im Gesundheits- u. Sozialwesen

Verein NAGS Austria

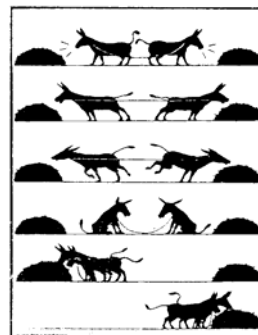
<http://www.aggressionsmanagement.at>

Verein NAGS Schweiz

<http://www.aggressionsmanagement.ch>

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc

Gemeinsame Vorgehensweisen suchen und finden



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dr. Harald STEFAN PhD., MSc