Deeskalation im Krankenhaus

Patrick Lintner

Meine Person

- 40 Jahre
- 1997: Gesundheits- und Krankenpfleger
- 1998: Unfallchirurgische Ambulanz Wilhelminenspital- Wien
- 2010: Praxisanleiter
- 2016: Trainer für Deeskalations- und Sicherheitsmanagement
- patrick.lintner@gmx.at

Foto: Privat

Gewalt und Aggression im Spital?

„Jegliche Form von verbalem, nonverbalem oder körperlichem Verhalten, welches für die Patientin/ den Patienten selbst, andere Personen oder deren Eigentum bedrohlich ist, oder körperliches Verhalten, wodurch der Patient selbst, andere Personen oder deren Eigentum zu Schaden gekommen sind.“

Eileen E. Morrison 1990, S.73

Stefan/Dorfmeister Studie

- Zeitraum 13 Wochen
- Unterschiedlichste Berufsgruppen
- 8 Krankenhäuser (davon 3 mit Psych. Abteilungen)
- 7 Geriatriezentren

Dorfmeister/Stefan 2008

Stefan/Dorfmeister Studie

- 78 % ALLER Mitarbeiter wurden verbal angegriffen oder beschimpft.
- 44 % gaben tätliche Angriffe an.

Dorfmeister/Stefan 2008

Stefan/Dorfmeister Studie

- Insgesamt 1250 Aggressionsereignisse
- In der Psychiatrie besteht ein **14mal** höheres Risiko,
  in Notfalleinrichtungen ein **3mal** höheres Risiko mit Aggressionsereignissen konfrontiert zu werden, als im Durchschnitt der Betriebsstellen in Krankenhäusern.

Dorfmeister/Stefan 2008

Aktuelle Zahlen

Wilhelminenspital

- 2017: Gesamt: 293 dokumentierte Vorfälle

  Notaufnahme: 145 Vorfälle
  Kinderambulanz: 36 Vorfälle
  Unfallchirugische Ambulanz: 112 Vorfälle

Aktuelle Zahlen

Wilhelminenspital

- Männlich, alkoholisiert, 30-50 Jahre
- Durchschnittlicher Zeitaufwand pro Ereignis: 40 Minuten

Auslöser der Aggression

- Wartezeit
- Ängste und Ungewissheit
- Schmerzen
- Zeitdruck
- Persönliche Notsituation
- Suchtmitteleinfluss
- Umwelteinflüsse
- Sprachbarrierre

Menschen in den Notfalleinrichtungen

- Kinder
- Erwachsene
- Alte Menschen
- Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen
- Menschen mit Demenz
- Menschen mit Beeinträchtigungen
- Menschen unter Suchtmitteleinfluss
- Unterschiedlichste soziale Begebenheiten

Die Trainerausbildung

- Internationalen Richtlinien
- In Großbritannien entwickelten Konzepten und Standards [Royal College of Nursing Institute (RCNI) und English National Board (ENB) in Zusammenarbeit mit dem Department of Nursing der Keele University]
- Standards des NMC- Nursing and Midwifery Council, NIMHE (National Institute for Mental Health England)

Daten: NAGS Austria

Die Trainerausbildung

Österreich

- 2004 Erste Ausbildung
- Weitere Ausbildungen:
  2009, 2015, 2016, 2017, 2018 (zwei Ausbildungen)

Daten: NAGS Austria

Die Trainerausbildung

Österreich

126 Teilnehmerinnen & Teilnehmer

- 98 Dipl. Gesundheits- und Krankenpflegepersonen
- 11 LehrerInnen (für die allg./psych. Schule)
- 6 Ärztinnen / Ärzte
- 3 Sozialarbeiterinnen
- 2 Notfallsanitäter
- 1 Sozialpädagogin
- 1 Behindertenbetreuerin
- 1 Soziologe
- 1 OP Assistent
- 1 Freiberuflich
- 1 Juristin

Daten: NAGS Austria

Der Basiskurs

- Erfahrungsaustausch in der Gruppe
- Aggressionstheorien
- Konfliktmanagement
- Kommunikationsmodelle
- Nachbetreuung, Traumabewältigung
- Recht
- Gefühle erkennen, Wahrnehmung schärfen
- Erlernen von Körperinterventionen für die Praxis

Fotos: Martina Cerny

Fotos: Martina Cerny

Fotos: Martina Cerny

DOKUMENTATION AGGRESSION 2017 112 Vorfälle

55 ♂ 30 ♀ 55 **Patient** 18 **Begleitperson** 2 **Besucher** 2 **Mitarbeiter:**

Ort: Warteraum 2: 45 K3: 3 Gipszimmer:1
Telefon: 2 K4: 3 WC: 2
Schalterraum: 5 K5: 3 Röntgen: 1
Wagenpark: 2 K2: 2 CT: 1

Auslöser der Aggression	**Aggressionsform**	**Ziel der Aggression**	**Konsequenz(en) für Opfer/Ziel**	**Maßnahmen zum Aggressions-Stopp**
37 Wartezeit	Benutzte Mittel:	1 nichts bzw. niemand	19 Keine	5 Keine
14 diagnost./therap. Maßnahmen	Gewöhnliche Gegenstände	3 Gegenstände	Gegenstände	69 Gespräch
8 PatientIn wurde etwas verwehrt (Ladekabel, stat. Aufnahme)	2 Möbel (z.B. werfen)	1 Andere/r PatientIn	1 beschädigt, Ersatz notwendig	personelle Unterstützung angefordert:
2 Sprachbarriere	☐ Glas	1 PatientIn selbst	0 beschädigt - Reparatur	38 Security
20 Sonstiges	25 Böse Gesten	1 Andere Personen (kein Personal	2 beschädigt - keine Handlung	1 Inspektionsdienst
Zustand des Aggressors	3 Andere: Schüssel. Zellstoff, Wischmob		Personen	12 Polizei
8 Schmerzen	Gefährliche Gegenstände	Mitarbeiter	64 fühlten sich bedroht	1 Anderes:
17 verwirrt, desorientiert	☐ Messer	71 Pflegeperson	3 Schmerzen (< 10 Min)	5 Unter Krafteinsatz festgehalten
48 Emotion	☐ würgen	32 Arzt/Ärztin	☐ Schmerzen (> 10 Min)	0 ruhig weggeführt
37 Alkohol	☐ Feuer	5 RadiologietechnologInnen	1 sichtbare Verletzung	
8 Drogen	☐ Andere	1 OP-Assistent	☐ ärztliche Behandlung nötig	**Dauer des Vorfalles:**
	Körperteile:	3 Kanzleibedienstete 8 Security	☐ nicht-ärztl. Behandlung nötig	4044 Minuten
Aggressionsform	27 Hand (schlagen, boxen,	6 Andere Mitarbeiter	1 Pflegeperson hat nach dem Vorfall erbrochen	
Verbal	Reißen, zwicken)	**Wie schwerwiegend war dieses Ereignis insgesamt? (1 gering, 10 sehr schwerwiegend)**		
73 bedrohen, beschimpfen	2 Fuß (treten)	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10		
14 sexistisch	☐ Zähne (beißen)	3x 8x 17x 9x 7x 18x 12x 3x 1x		
1 rassistisch	1 Andere: Kopf (gegen Schalterglas)	**Wie schwer war es für Sie (das Team) mit der Situation umzugehen?**		
		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10		
		4x 15x 12x 12x 9x 15x 9x 2x		

Bemerkungen zum Ereignis:

Bei 112 Meldungen ergibt dies einen Durchschnittlichen Zeitaufwand pro Ereignis von 36 Minuten.