

- telefonisch in Kontakt bleiben oder Besuche abstimmen
- sicherstellen, dass die Schritte und Maßnahmen befolgt werden

Sagen Sie Sätze wie:

- „Du hast es nicht verdient, so behandelt zu werden.“
- „Das war nicht Deine Schuld.“
- „Es tut mir so leid, dass Dir dies wiederfahren ist.“

Was kann die Gewerkschaft tun, um Opfern von Gewalt am Arbeitsplatz zu helfen?

- Planen Sie ein System, um Gewalt am Arbeitsplatz anzugehen. Verwenden Sie die Schritte in Maßnahmen nach einem Angriff als Grundlage für die Planung Ihres Systems.
- Unterstützen Sie Ihren Kollegen bei den Schritten.
- Fürsprache könnte erforderlich sein, um Kopien von Berichten zu erhalten.
- Bestimmen Sie einen Kollegen, der in sorgendem und einfühlsamem Kontakt mit Ihrem verletzten Kollegen bleibt.

Persönliche Sicherheitstipps

- Nutzen Sie das Kumpel-System, falls verfügbar, oder bauen Sie sich Ihr eigenes auf.
- Führen Sie keine Schlüssel, Stifte, Juwelen oder andere Gegenstände bei sich, die als Waffe gebraucht werden könnten.
- Tragen Sie nichts um Ihren Hals, das in Konfrontationssituationen gegen Sie verwendet werden könnte.
- Achten Sie darauf, dass Krankenschwestern und Ärzte nicht alleine sind, wenn sie intime körperliche Untersuchungen an Patienten durchführen.
- Besuchen Sie Selbstverteidigungs- und Krisenmanagementkurse, wenn solche angeboten werden.

Was kann die Gewerkschaft tun, um Gewalt am Arbeitsplatz zu verhindern?

- **Verbreitung umfassender Programme zur Verhinderung von Gewalt.**
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

zu einer Priorität und einem ständigen Tagesordnungspunkt für Ausschuss- und Arbeitsverwaltungssitzungen machen.

- Aufrechterhaltung gewerkschaftlicher Vertretung in Sicherheitsausschüssen in Krankenhäusern
- Richtlinien und Verfahrensanweisung des Arbeitgebers zur Verhinderung von Gewalt und Belästigung kennen lernen und sich selbst und Mitglieder darin schulen.
- Begleitung von Opfern, wenn sie bei der Polizei Anzeige erstatten. Begleitung bei Polizei- und Gerichtsverfahren.
- Vorstellung der OSHA-Leitlinien zur Verhinderung von Gewalt am Arbeitsplatz für Beschäftigte im Gesundheitswesen und in sozialen Diensten gegenüber der Geschäftsleitung als Grundlage für Aktivitäten zur Verhinderung von Gewalt.
- Benennung eines Beauftragten für Belastungsabbau nach Kritischen Vorfällen, der angesprochen werden kann, wann immer dies nötig ist.
- Entwicklung eines Kumpel- und Eskortierungssystems, um Beschäftigte an entlegenen Orten und auf Parkplätzen zu schützen.
- Eintreten für einen verletzten Beschäftigten.
- Einreichung von Beschwerden.
- Förderung der Entwicklung von Unterstützungsgruppen für verletzte Beschäftigte.
- Berichte über Aktivitäten zur Verhinderung von Gewalt am Arbeitsplatz und Missbrauch in Rundschreiben der Ortsgruppen.

Informationsquellen für Krankenschwestern und andere Beschäftigte im Gesundheitswesen

- *In the Aftermath of Crime—A Guide to Victim Rights and Services in Massachusetts* (Nach dem Verbrechen – Ein Leitfaden für Opferrechte und dienstleistungen in Massachusetts) Cambridge Street, Boston, MA 02201, Tel.: +1 617-727-5200
- *Guide for Victims and Witnesses* (Leitfaden für Opfer und Zeugen), William R. Keating, Bezirksstaatsanwalt des Bezirks Norfolk, Tel.: +1 781-830-4800
- Örtliche Polizeiwachen – örtliche Nummern

- Bezirksstaatsanwalt – örtliche Nummern
- Massachusetts Nurses Association, Abteilung Gesundheit und Sicherheit, 340 Turnpike Street, Canton, MA 02021, Tel.: +1 781-821-4625 Durchwahl 776 oder 754
- *Opferrechte*, Allgemeine Gesetze von Massachusetts, Kapitel 258-B
- Critical Incident Stress Management, Western Massachusetts Emergency Medical Services, Tel.: +413-586-6065
- International Critical Incident Stress Foundation, Inc. www.icisf.org
- *Leitfaden zur Verhinderung von Gewalt am Arbeitsplatz im Gesundheitswesen und bei den Sozialen Diensten* [Guidelines for Preventing Workplace Violence in Healthcare and Social Service Setting], US-Arbeitsministerium, Amt für Arbeitssicherheit und gesundheit OSHA, verfügbar unter www.osha.gov
- Amt für berufliche Sicherheit von Massachusetts. Eine bundesstaatliche Behörde, die den Leitfaden des Amts für Arbeitssicherheit und gesundheit OSHA nutzt, um Sicherheits- und Gesundheitsprobleme anzugehen, darunter auch Gewalt am Arbeitsplatz, um Beschäftigte in bundesstaatlichen Einrichtungen zu schützen. Tel.: +1 617-626-6944

Quellen

1. Büro für Gerichtsstatistik, Sonderbericht: Nationale Studie zu Verbrechenopfern, Gewalt am Arbeitsplatz, 1992-96, überarbeitet am 28.7.98 - www.ojp.usdoj.gov
2. *Positionserklärung des Krankenschwesternverbands Illinois zu Gewalt am Arbeitsplatz* [Illinois Nurses Association Position Statement on Workplace Violence], Krankenschwesternverbands Illinois, 1995
3. *Leitfaden zur Verhinderung von Gewalt am Arbeitsplatz im Gesundheitswesen und bei den Sozialen Diensten* [Guidelines for Preventing Workplace Violence in Healthcare and Social Service Setting], US-Arbeitsministerium, Amt für Arbeitssicherheit und gesundheit OSHA, verfügbar unter www.osha.gov
4. CISD-Team Westmassachusetts [Western Massachusetts CISD Team], c/o WMEMS, 168 Industrial Park Drive, Northampton, MA 01060

Gewalt am Arbeitsplatz: Verhinderung & Hilfe

Im Gesundheitswesen und auch anderswo: Gewalt ist NICHT Teil der Arbeit.



Diese Broschüre ist dazu gedacht, Gewalt am Arbeitsplatz durch die Entwicklung von Verhinderungsprogrammen einzudämmen, die Dunkelziffer bezüglich Gewalt am Arbeitsplatz zu senken und Hilfsprogramme für Mitarbeiter zu entwickeln, die bei gewalttätigen Ereignissen verletzt wurden.

Zielerklärung:

Das Ziel der Eingreiftruppe der MNA gegen Gewalt am Arbeitsplatz und zur Verhinderung von Missbrauch: Um Gewalt auszumerzen, braucht es ein Bewusstsein dafür, dass das Problem besteht. Es ist nötig, Krankenschwestern, Mitarbeiter im Gesundheitswesen und das Management zu schulen. Verhinderungsprogramme, die das gesamte Kontinuum der Gewalt angehen, sind unverzichtbar. Der Gesetzgeber, die Gerichte und die allgemeine Öffentlichkeit müssen einen Beitrag leisten, um die Sicherheit aller Mitarbeiter im Gesundheitswesen sicherzustellen. Die Eingreiftruppe tritt für umfassende Gewaltverhinderungsprogramme im Umfeld des Gesundheitswesens ein.

Die Mitglieder der Eingreiftruppe der MNA gegen Gewalt am Arbeitsplatz und zur Verhinderung von Missbrauch erleben, dass immer mehr:

- Patienten in Krankenhäuser kommen, die unter dem Einfluss von Drogen und Alkohol stehen
 - Kinder und Heranwachsende ein aggressives Verhalten zeigen
 - Waffen in der Notaufnahme zu sehen sind
- weniger Platzierungsoptionen für:**
- Drogen- und Alkoholentgiftung
 - Heranwachsende und Kinder, die psychiatrische Behandlung brauchen

Gewalt am Arbeitsplatz ist im Umfeld des Gesundheitswesens nichts Ungewöhnliches:

Von 1992 bis 1996 war die Häufigkeit nicht tödlich verlaufender Angriffe auf Krankenschwestern und andere im Gesundheitswesen und im psychiatrischen Umfeld ähnlich wie im Gesetzesvollzug, weit mehr als 200.000 Vorfälle jährlich. Die durchschnittlichen Anzahlen der jährlichen Angriffe im Umfeld des Gesundheitswesens betrafen 69.500 Krankenschwestern, 24.000 Techniker, 56.000 sonstige Mitarbeiter im Gesundheitswesen und 10.000 Ärzte. Im psychiatrischen Umfeld wurden 50.300 Angriffe auf Fachpersonal, 45.500 auf andere Mitarbeiter und 8.700 auf Mitarbeiter in Vormundschaftspositionen gemeldet¹.

Gewalt am Arbeitsplatz im Umfeld des Gesundheitswesens IST ein Verbrechen

Krankenschwestern und andere Mitarbeiter im

Gesundheitswesen, die am Arbeitsplatz angegriffen werden, haben die gleichen Rechte wie Arbeiter, die in jedem anderen Arbeitsumfeld bei der Arbeit angegriffen werden. Sie sind berechtigt, bei der Polizei Anzeige zu erstatten, um sicherzustellen, dass der Vorfall polizeilich untersucht wird und ggf. ein gerichtliches Nachspiel hat.

Als Opfer können Sie auf der Polizeiwache oder im zuständigen Bezirksgericht Anzeige erstatten. Nach Angaben des Opferhilfsbüros von Massachusetts gelangen Fälle auf mehreren Wegen in das Justizsystem, darunter Beschwerden bei der Polizei, Bürgerbeschwerden und Anklagen. Polizeiliche Beschwerden werden von einem Gerichtsangestellten im Bezirksgericht ausgestellt, basierend auf Angaben, die dieser von Polizeibeamten erhält. Bürgerbeschwerden werden ebenfalls von einem Gerichtsangestellten im Bezirksgericht ausgestellt, basieren aber auf Angaben sowohl des Opfers als auch des Beklagten.

Definition von Gewalt am Arbeitsplatz:

Gewalt am Arbeitsplatz wird am besten als auf einem Kontinuum von verbalen/emotionalen Angriffen bis hin zu physischen Angriffen und Totschlag bestehend beschrieben². Im Umfeld des Gesundheitswesens kann Gewalt am Arbeitsplatz von Patienten, Familien, Freunden, Besuchern, Kollegen, Ärzten, Vorgesetzten und Managern ausgehen.

Mythen, die Krankenschwestern über Gewalt am Arbeitsplatz im Umfeld des Gesundheitswesens glauben:

- „Die Krankenschwester muss etwas getan haben, um den Angriff zu provozieren.“
- „Hier kann das nicht geschehen, jedenfalls nicht mir.“
- „Es gehört zur Arbeit dazu.“
- „Patienten sind für Ihr Verhalten nicht verantwortlich.“

Wie erkennt man einen Arbeitsplatz, der zu Gewalttätigkeit neigt³

- Vorliegen von Handfeuerwaffen als Waffen bei Patienten, ihren Familien oder Freunden
- steigende Inanspruchnahme von Krankenhäusern durch die Polizei und das Kriminalsystem zur Verwahrungsort für Kriminelle
- Pflege akut gestörter, gewalttätiger Personen
- uneingeschränkte Bewegungsfreiheit der Öffentlichkeit in Kliniken und Krankenhäusern

- lange Wartezeiten in der Notaufnahme oder in Klinikbereichen
- geringe Personalstärke, insbesondere zu Zeiten erhöhter Aktivität
- isolierte Arbeit mit Patienten
- Alleinarbeit an entlegenen Orten
- fehlende Schulung beim Erkennen von und im Umgang mit feindseligem und auf Abgriff abzielendem Verhalten

Das Ergebnis von Gewalt und Misshandlung am Arbeitsplatz –

Belastungen durch kritische Vorfälle: Tragödien, Todesfälle, schwere Verletzungen, sexuelle Übergriffe, Geiselnahmen und bedrohliche Situationen kommen bei Gewalt am Arbeitsplatz häufig vor. Diese Ereignisse werden als „Kritische Vorfälle“ bezeichnet. Oftmals ist ein Ereignis traumatisierend und überwältigend und es treten erhebliche Belastungsreaktionen auf. Ein als Belastungsabbau nach Kritischen Vorfällen (Critical Incident Stress Debriefing, CISD) bezeichnetes Verfahren zielt besonders darauf ab, das Entstehen von posttraumatischen Belastungen zu verhindern oder abzuschwächen.

Erkennen von Belastungen durch kritische Vorfälle⁴

Sie können Anzeichen und Symptome von Belastungen durch kritische Vorfälle bei Personen sehen, die Gewalt am Arbeitsplatz ausgesetzt oder Zeugen von Gewalt am Arbeitsplatz waren. Die Symptome treten in Form von physischen, kognitiven, emotionalen und Verhaltenssymptomen auf und können beschrieben werden als:

Physische	Kognitive	Emotionale	Verhalten
frösteln	Verwirrung	Angst	Absonderung
Müdigkeit	Unsicherheit	Kummer	Rastlosigkeit
Schwindelgefühle	Überachtsamkeit	Panik	Hast
Schwächegefühle	schlechtes abstraktes	Depressionen	übermäßige Wachsamkeit Denkvermögen gegenüber der Umwelt

Maßnahmen nach einem Angriff Durchzuführende Schritte:

Zwar gibt es keinen klar definierten Prozess für Gewaltopfer, aber die Eingreiftruppe hat gewisse Maßnahmen identifiziert, die stattfinden sollten. Die Reihenfolge dieser Maßnahmen hängt von der jeweiligen Situation ab.

- Melden Sie Ihrem Vorgesetzten unverzüglich jegliche unmittelbar bevorstehenden

und tatsächlichen Gewalthandlungen am Arbeitsplatz, unabhängig davon, wer das Opfer ist und ob es Verletzungen gibt oder nicht. Die Berichte müssen sowohl schriftlich als auch mündlich sein.

- Rufen Sie unverzüglich die Polizei. Falls nötig erstatten Sie so schnell wie möglich Anzeige. Nehmen Sie jemanden mit, wenn Sie Anzeige erstatten, vorzugsweise Kollegen, die mit dem Ereignis vertraut sind.

- Falls der Angreifer ein Patient war, dokumentieren Sie das Verhalten des Patienten in den Pflegenotizen. Dies ist die allerwichtigste juristische Dokumentation.

- Suchen Sie einen Arzt auf, auch dann, wenn es keine „offensichtlichen Verletzungen“ gibt. Achten Sie darauf, alle körperlichen Verletzungen und Ihren emotionalen Zustand zu dokumentieren. Befolgen Sie die Behandlungs- und Arbeitseinschränkungsempfehlungen des Arztes.

- Bitten Sie um einen Belastungsabbau nach Kritischen Vorfällen (Critical Incident Stress Debriefing, CISD) und nehmen Sie daran teil. Nach einem Gewalterlebnis ist CISD unverzichtbar.

- Kollegen, die Zeugen von Angriffen werden, müssen in das CISD einbezogen werden.

- Führen Sie ein Tagebuch über den Behandlungsfortschritt, über Diskussionen bezüglich Ihrer Verletzungen und den Fortschritt etwaiger Forderungen von Leistungen aus der Arbeiterunfallversicherung.

- Bitten Sie um Kopien aller Arbeiterunfallversicherungs-, Vorfall, medizinischen, Verletzungs- und Versicherungsberichte, die sich auf das Ereignis und Ihre Behandlung beziehen, und bewahren Sie sie auf.

Zeigen Sie, dass es Ihnen nicht egal ist Ermutigen Sie den angegriffenen Kollegen dazu:

- den Vorfall zu melden
 - über den Vorfall zu reden
- Sie können auch helfen, indem Sie:
- Selbstbeschuldigungen zurückweisen
 - einfach nur zuhören, ohne ein Urteil abzugeben
 - bei der polizeilichen Anzeige helfen