



DKI Blitzumfrage

Umfrage April 2024:

Gewalt gegen Krankenhausmitarbeiter

Dr. Karl Blum

Dr. Sabine Löffert

Jessica Kräft

Ansprechpartner:

Dr. Karl Blum / Dr. Sabine Löffert

Deutsches Krankenhausinstitut e. V.

Hansaallee 201

40549 Düsseldorf

Telefon: 0211 / 47051-17 / -56

E-Mail: karl.blum@dki.de / sabine.loeffert@dki.de

Datum: 12.04.2024

Inhaltsverzeichnis

MANAGEMENT SUMMARY	4
1 HINTERGRUND	5
2 HÄUFIGKEIT VON ÜBERGRIFFEN	5
3 URSACHEN VON ÜBERGRIFFEN AUF MITARBEITER	7
4 FOLGEN VON ÜBERGRIFFEN AUF MITARBEITER	8
5 PRÄVENTIVE MAßNAHMEN IM KRANKENHAUS	9
6 KOSTEN VON SICHERHEITSPERSONAL	10
7 STRAFVERSCHÄRFUNG BEI ANGRIFFEN AUF KRANKENHAUSMITARBEITER	11

Management Summary

In drei Vierteln der deutschen Krankenhäuser haben körperliche und verbale Übergriffe gegen Krankenhausmitarbeiter in den letzten fünf Jahren zugenommen. Da nur 28 % der Befragungsteilnehmer standardmäßig verbale Übergriffe und 69 % körperliche Übergriffe auf ihre Mitarbeiter erfassen und eine krankenhauserinterne selektive Meldung und Dokumentation erfolgter Übergriffe durch das Personal angenommen wird, ist von einer erheblichen Dunkelziffer bei den erfassten Vorfällen auszugehen. Aus Sicht der Kliniken ist ein allgemeiner Respektverlust vor dem Krankenhauspersonal eine der Hauptursachen für die zunehmende Gewalt gegen ihre Beschäftigten.

Das ist das Ergebnis einer Blitzumfrage des Deutschen Krankenhausinstituts (DKI) für die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG). An der Repräsentativbefragung beteiligten sich bundesweit 250 Allgemeinkrankenhäuser ab 100 Betten.

In den meisten Krankenhäusern (80 %) ist überwiegend der Pflegedienst und weniger der ärztliche Dienst von körperlicher und verbaler Gewalt betroffen. Bei der Hälfte der Häuser finden Übergriffe auf Krankenhausmitarbeiter häufiger in den Notfallambulanzen als auf den bettenführenden Stationen statt.

Die maßgebliche Folge von Übergriffen sind merkliche psychische Belastungen der betroffenen Mitarbeiter, zum Beispiel durch Schock, Angstgefühle oder Niedergeschlagenheit. In 73 % der befragten Krankenhäuser kommt dies gelegentlich und bei 14 % häufig vor. In jeweils rund zwei Drittel der Häuser beenden betroffene Mitarbeiter den Dienst vorzeitig, begeben sich in ärztliche oder therapeutische Behandlung oder lassen sich arbeitsunfähig schreiben. Des Weiteren verursachen Übergriffe auf Mitarbeiter körperliche Schäden, etwa Hämatome, Kratz- oder Bisswunden, und Sachschäden wie zerstörte Brillen oder Kleidung.

Zur Prävention und Bewältigung von Übergriffen auf Mitarbeiter kommen insbesondere Deeskalationstrainings für Mitarbeiter, bauliche und technische Maßnahmen wie Zutrittskontrollen oder Videoüberwachung, klinikinterne Leitlinien zum Umgang mit aggressiven Patienten oder bei Übergriffen sowie die psychologische Unterstützung von betroffenen Mitarbeitern zum Einsatz. Etwa jedes vierte Krankenhaus setzt Sicherheitspersonal ein, um Mitarbeiter aber auch Patienten zu schützen. Die Mehrkosten für das Sicherheitspersonal sind dabei nicht hinreichend finanziert.

Angesichts der zunehmenden Gewalt gegen ihr Personal befürworten 93 % der Krankenhäuser eine Strafverschärfung. Ähnlich wie schon beim Personal von Notaufnahmen, Rettungsdiensten und Feuerwehr sollte härter bestraft werden, wer im Krankenhaus Beschäftigte durch Gewalt oder Drohung mit Gewalt behindert oder tötlich angreift.

1 Hintergrund

Übergriffe und Gewalt gegen Krankenhausmitarbeiter¹ werden in den Medien und der Fachöffentlichkeit zusehends thematisiert. Vor diesem Hintergrund untersucht die aktuelle Blitzumfrage des DKI für die Deutsche Krankenhausgesellschaft das Ausmaß des Problems, was Ursachen und Folgen dieser Entwicklung sind und was die Krankenhäuser zur Gewaltprävention unternehmen.

An der Repräsentativbefragung vom 08. bis zum 11. April 2024 beteiligten sich bundesweit 250 Allgemeinkrankenhäuser ab 100 Betten. Unterschiede im Rücklauf nach Krankenhausgrößen wurden durch eine statistische Gewichtung entsprechend der Verteilung der Bettengrößenklassen in der Grundgesamtheit ausgeglichen. Nach Maßgabe dieser Gewichtung sind die Ergebnisse repräsentativ für die Grundgesamtheit der Allgemeinkrankenhäuser in Deutschland.

2 Häufigkeit von Übergriffen

Mit Blick auf die Häufigkeit von körperlicher oder verbaler Gewalt gegen Krankenhauspersonal ist die Datenlage äußerst schwierig. Zum einen werden entsprechende Gewaltvorfälle in vielen Häusern nicht standardmäßig erfasst. So erfassen nur 28 % der Befragungsteilnehmer standardmäßig verbale Übergriffe und 69 % körperliche Übergriffe auf ihre Mitarbeiter. Unabhängig davon dürften erfolgte Übergriffe krankenhausesintern von den Mitarbeitern nur selektiv gemeldet oder dokumentiert werden.

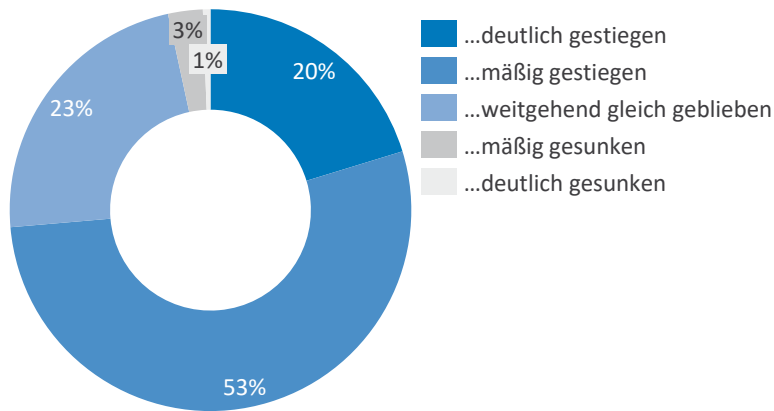
Insofern ist von einer erheblichen Dunkelziffer bei körperlicher oder verbaler Gewalt gegen Krankenhauspersonal auszugehen. Über deren Ausmaß sind keine verlässlichen Schätzungen möglich. Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse stellen daher nur die „Spitze des Eisbergs“ dar.

Die Krankenhäuser sollten in der aktuellen Blitzumfrage auch eine eigene Einschätzung zur Entwicklung von Übergriffen im Zeitablauf geben. Demnach gehen rund drei Viertel der Befragungsteilnehmer davon aus, dass die Anzahl von körperlichen oder verbalen Übergriffen auf ihre Mitarbeiter in den letzten fünf Jahren deutlich (20 %) oder mäßig gestiegen sei (53 %).

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im folgenden Bericht auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet und ausschließlich die männliche Form verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Wie hat sich die Anzahl der körperlichen und verbalen Übergriffe von Patienten, Angehörigen, Begleitern oder Besuchern gegenüber Ihren Beschäftigten in den letzten fünf Jahren entwickelt? (Krankenhäuser in %)

Die Übergriffe sind...

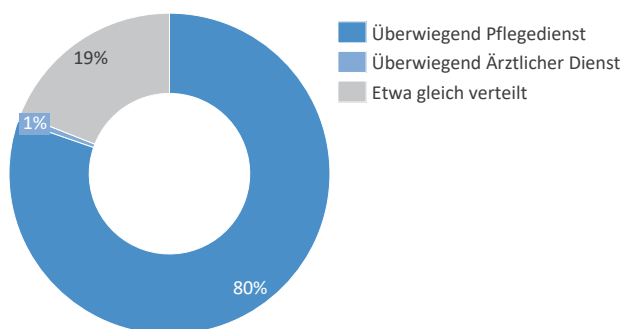


© Deutsches Krankenhausinstitut

Gefragt nach den von Übergriffen betroffenen Berufsgruppen und Bereichen zeigt sich das folgende Bild: In den meisten Krankenhäusern (80 %) ist überwiegend der Pflegedienst und weniger der ärztliche Dienst von körperlicher und verbaler Gewalt betroffen. Bei 19 % der Befragten sind die Übergriffe nach diesen beiden Berufsgruppen etwa gleichverteilt.

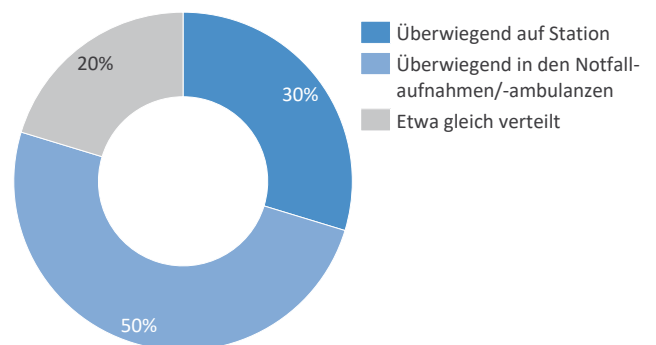
Nach Bereichen betrachtet, finden in der Hälfte der Häuser körperliche und verbale Übergriffe auf Krankenhausmitarbeiter häufiger in den Notfallaufnahmen/-ambulanzen als auf den bettenführenden Stationen statt.

Welche Personalgruppen waren 2023 von den körperlichen und verbalen Übergriffen in stationären Einrichtungen und Notfallaufnahmen/-ambulanzen betroffen? (Krankenhäuser in %)



© Deutsches Krankenhausinstitut

Wo fanden die körperlichen und verbalen Übergriffe 2023 räumlich statt? (Krankenhäuser in %)



© Deutsches Krankenhausinstitut

3 Ursachen von Übergriffen auf Mitarbeiter

Gefragt nach den üblicherweise erkennbaren Ursachen für Patientenübergriffe gegenüber Krankenhauspersonal, wurden überproportional drei Aspekte genannt. Hauptursachen von körperlichen und verbalen Gewaltvorfällen sind demnach der besondere Zustand des Patienten (etwa bedingt durch Schmerzen oder Alkohol), ein allgemeiner Respektverlust vor dem Krankenhauspersonal und eine spezielle Patientenklientel (z. B. Patienten mit Schizophrenie oder Demenz).

Welche Ursachen sind in der Regel in Ihrem Krankenhaus für körperliche oder verbale Übergriffe gegenüber Ihren Beschäftigten erkennbar?
(Krankenhäuser in %)



© Deutsches Krankenhausinstitut

Daneben können aus Sicht der Krankenhäuser schwierige Rahmenbedingungen der Krankenhausversorgung wie zu lange Wartezeiten und das Durchsetzen der Stationsordnung durch Krankenhauspersonal (z. B. Wunschverweigerung, geschlossene Tür) Aggressionen und Gewalt gegenüber den Mitarbeitern begünstigen.

Punktuell sind bei einem Teil der Befragten Konflikte mit Mitpatienten oder Besuchern, ein hohes Patientenaufkommen und eine niedrige Personalbesetzung auf den Stationen oder eine gewaltbetonte Kultur im Umfeld des Klinikums Ursache für Übergriffe auf Krankenhauspersonal.

Keine erkennbaren Ursachen für aggressive Vorfälle mit Patienten scheinen dagegen der Anteil an Klinikmitarbeitern mit geringer Berufserfahrung sowie der Fortbildungsstand der Mitarbeiter im Bereich von Deeskalation und Umgang mit Aggressionen zu sein.

Als vereinzelt auftretende sonstige Ursachen wurden im Rahmen einer offenen Frage eine hohe Anspruchshaltung oder ein hohes Aggressionspotenzial einiger Patienten, Sprachbarrieren bei Patienten mit Migrationshintergrund sowie speziell in der Notfallambulanz die Abweisung von Patienten genannt.

4 Folgen von Übergriffen auf Mitarbeiter

Die maßgebliche Folge von Übergriffen sind merkliche psychische Belastungen der betroffenen Mitarbeiter (z. B. durch Schock, Angstgefühle, Niedergeschlagenheit). In 73 % der befragten Krankenhäuser kommt dies gelegentlich und bei 14 % häufig vor.

In jeweils rund zwei Drittel der Häuser beenden betroffene Mitarbeiter gelegentlich oder häufig den Dienst vorzeitig, begeben sich teilweise in ärztliche oder therapeutische Behandlung oder lassen sich infolge von körperlichen oder verbalen Gewaltvorfällen arbeitsunfähig schreiben.

Des Weiteren kommt es durch körperliche Gewalt gegenüber Mitarbeitern auch zu körperlichen oder Sachschäden. So berichten 11 % der Krankenhäuser von häufigen und 74 % gelegentlich von geringen physischen Schäden ihrer Mitarbeiter infolge von Übergriffen (etwa Hämatome, Kratz- oder Bisswunden). Ähnlich häufig treten Sachschäden ohne Körperschäden auf (z. B. zerstörte Brille oder Kleidung). Große physische Schäden (z. B. Knochenbrüche, Bewusstlosigkeit) kommen in 18 % der befragten Einrichtungen gelegentlich vor.

In jeder dritten Klinik haben Mitarbeiter nach Übergriffen auf ihre Person um eine interne Versetzung gebeten und in jedem fünften Krankenhaus haben Mitarbeiter aus diesem Grund gekündigt.

Wie häufig traten folgende Folgen von körperlichen oder verbalen Übergriffen gegenüber Ihren Beschäftigten im Jahr 2023 auf?
(Krankenhäuser in %)



5 Präventive Maßnahmen im Krankenhaus

Zur Prävention und Bewältigung von Übergriffen auf Mitarbeiter setzten die Krankenhäuser zahlreiche Maßnahmen um. Die häufigsten Maßnahmen bilden Deeskalationstrainings für Mitarbeiter besonders betroffener Stationen (65 %), die Umsetzung baulicher und technischer Maßnahmen, z. B. Zutrittskontrollen oder Videoüberwachung (64 %) sowie klinikinterne Handlungsempfehlungen bzw. Leitlinien zum Umgang mit aggressiven Patienten oder körperlichen und verbalen Übergriffen (jeweils 60 %).

Welche Maßnahmen gibt es in Ihrem Krankenhaus zur Prävention von und zum Umgang mit körperlichen oder verbalen Übergriffen gegenüber Ihren Beschäftigten?
(Krankenhäuser in %)



© Deutsches Krankenhausinstitut

Sind Mitarbeiter bereits konkret Opfer von Patientenübergriffen geworden, werden ihnen gezielt individuelle Unterstützungsangebote offeriert. Dazu zählen etwa psychologische Unterstützung zur psychischen Bewältigung von Übergriffen (58 %) oder Nachsorge- und Hilfsangebote nach Übergriffen (50 %).

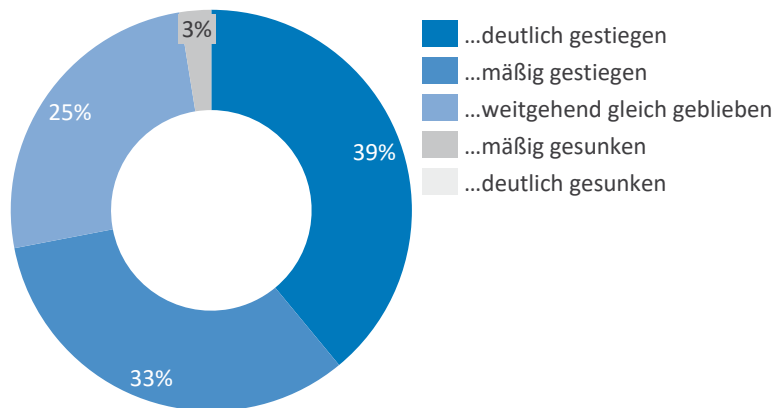
Darüber hinaus setzt etwa jedes vierte Krankenhaus Sicherheitspersonal ein, um seine Mitarbeiter vor körperlichen und verbalen Übergriffen von Patienten, Angehörigen, Begleitern und Besuchern zu schützen.

6 Kosten von Sicherheitspersonal

Krankenhäuser mit Sicherheitspersonal sollten angeben, wie sich die entsprechenden Kosten in den letzten fünf Jahren entwickelt haben. Demnach sind in über zwei Drittel der

Krankenhäuser die Kosten für Sicherheitspersonal deutlich (39 %) oder mäßig gestiegen (33 %).

Wie haben sich die Kosten für Sicherheitspersonal in Ihrer Klinik zur Vermeidung von körperlichen und verbalen Übergriffen gegenüber Ihren Beschäftigten in den letzten fünf Jahren entwickelt? (Krankenhäuser in %)
Die Kosten sind...



© Deutsches Krankenhausinstitut

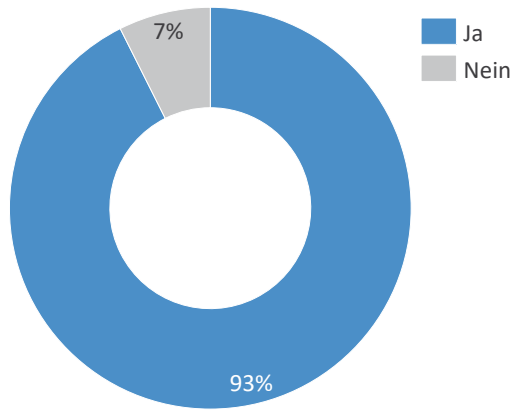
Die Kosten für das Sicherheitspersonal sind dabei nicht hinreichend finanziert. In keinem der befragten Krankenhäuser gab es 2023 eine gesonderte Refinanzierung der Kosten für das Sicherheitspersonal über die reguläre Fallpauschalenfinanzierung hinaus.

7 Strafverschärfung bei Angriffen auf Krankenhausmitarbeiter

Nach § 115 Abs. 3 Strafgesetzbuch (StGB) wird bestraft, wer Hilfeleistende unter anderem von Notaufnahmen, des Rettungsdienstes und der Feuerwehr durch Gewalt oder Drohung mit Gewalt behindert oder tätlich angreift.

Eine Strafverschärfung bei Angriffen auf alle im Krankenhaus Beschäftigten und nicht nur in den Notaufnahmen, vergleichbar der entsprechenden Strafverschärfung für Übergriffe auf Rettungskräfte von 2017, wird von der überwiegenden Mehrheit der Krankenhäuser begrüßt. 93 % der befragten Häuser befürworten eine entsprechende Gesetzesänderung.

Befürworten Sie die Ausweitung der Strafverschärfung bei Angriffen gegen alle Krankenhaus-Beschäftigten, vergleichbar der Strafverschärfung für Übergriffe auf Rettungskräfte von 2017?
(Krankenhäuser in %)



© Deutsches Krankenhausinstitut