

# **Erfassung von Aggressionser eignissen am AKH Wien und der MedUni Wien**

Tagung

**Gewaltfreies Arbeiten im Gesundheitswesen**

26. April 2018

# Hintergrund und Ziel



# Aggressives Verhalten im medizinischen Arbeitskontext

Aggressives Verhalten ist das Ergebnis komplexer Interaktionen zwischen Menschen (PatientInnen, MitarbeiterInnen) und umgebungsbezogenen Faktoren.

(vgl. Gernot Walter et al. 2012)

## Arbeitskontext an Universitätskliniken:

- Notwendiges Eindringen in die Intimsphäre der PatientInnen als Voraussetzung vieler Arbeitstätigkeiten
- Physischer Kontakt mit PatientInnen
- Macht- und Wissenshierarchie zwischen MitarbeiterInnen und PatientInnen
- Potentiell belastende und stressige Arbeitsumgebung

# Warum aggressives Verhalten erfassen?

Kenntnis über ...

- Anzahl an Aggressionsereignissen
- Betroffene MitarbeiterInnengruppen und Kliniken
- Aggressionsauslösende Personengruppen
- Vertieftes Verständnis der Wahrnehmung und Relevanz von Grenzüberschreitungen
- Bedarf an Unterstützungsleistungen

→ **Ableitung von Maßnahmen:**

- Etablierung von hausweiten Präventionsmaßnahmen
- Organisatorische Vereinfachung von Formalitäten

# Projektstruktur



# Ausgangslage – Projektinitiative



# Beteiligte

Etablierung einer Projektgruppe mit ca. 15 Mitgliedern, hausübergreifend AKH Wien und MedUni Wien

- Betriebsräte/ Personalvertretung
- Gleichbehandlung
- Gender Mainstreaming und Diversity
- Personal und Personalentwicklung
- Rechtsabteilung
- Opferschutzgruppe

Involvierung der internen Datenschutzkommission

# Projektplan

Zeitplan	
Etablierung einer Projektgruppe („Datenerhebung“)	August 2017
Konzeption, interne Bekanntmachung	Sept. – Dez. 2017
Quantitative Erhebung für alle Berufsgruppen	8. Jänner 2018 bis 8. April 2018
Qualitative Erhebung	Jänner bis Juni 2018
Auswertung/ Berichtslegung	Sommer 2018
Besprechung der weiteren Vorgehensweise/ Maßnahmenplanung	Herbst 2018
Ergebnispräsentation	Herbst 2018



# Projektaufbau

## Erhebungsdesign

- Quantitative Erhebung im Zeitraum von 3 Monaten (online und papierbasierte Erhebung)
- Qualitative Interviews

## Starker Fokus auf **Bekanntmachung der Erhebung**

- Informationsveranstaltung für Führungskräfte
- Kontinuierliche Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle (Plakate, Intranet, Newsletter)
- Einbeziehung vieler PartnerInnen und MultiplikatorInnen (Betriebsrat, Arbeitskreis, Kontaktfrauen, Personalvertretung)



# Erhebung



# Fragebogeninhalte

- Allgemeine Fragen zum Aggressionsereignis (Ereigniszeit, Dauer, Berufsgruppe, AggressorIn,...)
- Identifizierung und Einschätzung des Auslösers
- Aggressionsformen
- Ziel der Aggression (Aggression richtet sich gegen MitarbeiterInnen, andere Personen, gegen sich selbst bzw. Gegenstände)
- Auswirkungen auf betroffene Person
- Getroffene Maßnahmen
- Einschätzung des Schweregrads

Angelehnt an SOAS-R (Staff Observation of Aggression Scale-Revised): Nijman, H., & Palmstierna, T. (2002). Measuring aggression with the staff observation aggression scale - revised. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 106, Suppl. 412, 101-102.

# Zum Aggressionsereignis – Identifizierung des Auslösers

## 3. Zum Aggressionsereignis (mehrere Antworten möglich)

### 3.1 Welche Situation/ welches Ereignis hat die Aggression begleitet?

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Konflikt mit anderer/m PatientIn  | <input type="checkbox"/> Konflikt mit Angehöriger/ m, BesucherIn | <input type="checkbox"/> Wartezeit                      |
| <input type="checkbox"/> Schmerz   | <input type="checkbox"/> Angst                                   | <input type="checkbox"/> Alkohol/Drogen                 |
| <input type="checkbox"/> körperliche Nähe, z.B. Pflegehandlung, diagnostisch-therapeutische Maßnahme | <input type="checkbox"/> Konflikt mit anderer/ m MitarbeiterIn   | <input type="checkbox"/> PatientIn wurde etwas verwehrt |
| <input type="checkbox"/> kein nachvollziehbarer Auslöser   | <input type="checkbox"/> anderes (z.B. sexuelle Belästigung)     |   |

### 3.2 Wenn anderer Auslöser der Aggression, welcher:

## Wie wirkte der/ die AggressorIn auf Sie?

### 3.3 Wie wirkte der/ die AggressorIn auf Sie?

- |   |                                      |                                     |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ärgerlich/wütend | <input type="checkbox"/> unauffällig | <input type="checkbox"/> distanzlos |
| <input type="checkbox"/> verwirrt         | <input type="checkbox"/> anderes     |                                     |

### 3.4 Wenn anderes, wie?

# Wie äußerte sich die Aggression?

Wie äußerte sich die Aggression (benutzte Mittel, Aggressionsform)?

3.5 verbal

Beschimpfung

Verlangen des Namens

Sexuelle Belästigung (z.B. sexistische Bemerkungen, Sprache, ...)

Beleidigung/ abwertende Äußerung

Drohung (z.B. mit Anzeige drohen)

3.6 körperlich

Gegenstände (z.B. Sessel werfen, Anschütten mit Tee, Werfen der Gehhilfe,...)

Waffen (z.B. Messer, Feuer,...)

Körpereinsatz (z.B. schlagen, boxen, treten, beißen,...)

Sexuelle Übergriffe (z.B. unerwünschter Körperkontakt, "grapschen",...)

andere Form

3.7 Wenn andere Form der körperlichen Aggression, welche:

---

---

3.8 non - verbal

bestimmte Mimik (z.B. Anstarren)

obszöne Gestik

Drohgebärden

andere Form

3.9 Wenn andere Form der non-verbale Aggression, welche:

---

# Auswirkungen

## 4. Auswirkungen (mehrere Antworten möglich)

Welche Auswirkungen hatte der Vorfall?

4.1 Person, die dem Aggressionsereignis ausgesetzt war:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> fühlte sich emotional belastet                     | <input type="checkbox"/> fühlte sich bedroht                          | <input type="checkbox"/> Schmerzen (weniger als 10 Minuten) |
| <input type="checkbox"/> Schmerzen (länger als 10 Minuten)                  | <input type="checkbox"/> sichtbare Verletzung                         | <input type="checkbox"/> Arbeitsausfall (Krankenstand)      |
| <input type="checkbox"/> keine ärztliche Behandlung /<br>Untersuchung nötig | <input type="checkbox"/> ärztliche Behandlung /<br>Untersuchung nötig | <input type="checkbox"/> Keine                              |

4.2 Gegenstand (z.B. Brille, Handy,...)  nicht beschädigt  beschädigt

# Maßnahmen

4.3 Welche Maßnahmen wurden getroffen?


- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Keine  | <input type="checkbox"/> Gespräch                         | <input type="checkbox"/> Schutzfixierung      |
| <input type="checkbox"/> AggressorIn ruhig weggeführt                             | <input type="checkbox"/> Medikation ohne Zwang            | <input type="checkbox"/> Polizei angefordert  |
| <input type="checkbox"/> Zu weiteren Maßnahmen unter<br>Krafteinsatz festgehalten | <input type="checkbox"/> Raum verlassen/ Gespräch beenden | <input type="checkbox"/> Security angefordert |
| <input type="checkbox"/> andere   |   |   |

4.4 Wenn andere Maßnahme getroffen wurde, welche:

# Fokus der qualitativen Interviews

- Subjektives Erleben von Aggressionserfahrungen / Grenzüberschreitungen
- Hintergründe von Grenzüberschreitung für die jeweilige Berufsgruppe / Organisationseinheit
- Wahrgenommenen/ gewünschten Handlungsmöglichkeiten

# Durchführung der qualitativen Interviews

- **Methode**
  - Halbstrukturierte Leitfadeninterviews
  - Auswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring
- **Auswahl der InterviewpartnerInnen & Zugang**
  - VertreterInnen bestimmter Fachbereiche und Personalgruppen
  - Notwendige Unterstützung durch Organisationsleitung & pflegerische Leitung 



# Aktueller Status Quo und nächste Schritte



# Quantitative Erhebung

- Erhebungsphase abgeschlossen am 8. April 2018
- Retournierte Fragebögen:
  - Online: 620
  - Papierfragebögen: 249
- Auswertungsstrategie:
  - Plausibilitätsprüfung
  - Überblicksschaffende Auswertung
  - Planung der genauen Auswertestrategie: in der AG
- Verbreitung der Kernergebnisse
- Konzeption von Maßnahmen

# Qualitative Erhebung

- Geführte Interviews: 19 (12 MedUni Wien, 7 AKH)
- Transkription
- Inhaltsanalytische Auswertung
- Einfließen lassen in die Konzeption von Maßnahmen

# Erste Ergebnisse anderer Sub-AGs



# Erste Ergebnisse: Intranetseite, Grundsatzpapier, Beratungsablauf, Schulungsangebot



HOME

DISKRIMINIERUNG

SEXUELLE BELÄSTIGUNG

AGGRESSION UND GEWALT

**Das AKH Wien und die MedUni Wien setzen sich für eine wertschätzende und partnerschaftliche Organisationskultur, ein positives innerbetriebliches Arbeitsklima und ein diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld ein. Diskriminierung, sexuelle Belästigung, Gewalt, Mobbing stellen eine schwerwiegende Störung des Arbeitsklimas dar und gelten als Verstöße gegen die Menschenwürde.**

Die Förderung einer konstruktiven Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen und Disziplinen am AKH Wien und der MedUni Wien sowie die Prävention von Diskriminierung am Arbeitsplatz (beispielsweise aus Gründen der Herkunft, Hautfarbe, Weltanschauung, Religion, des Alters, einer Behinderung, der sexuellen Orientierung oder des Geschlechts) stehen im Fokus dieser Homepage. Eine Projektgruppe, bestehend aus VertreterInnen des AKH Wien und der MedUni Wien, hat wichtige Informationen zu Beratungsangeboten und Anlaufstellen zusammengetragen, ebenso wie zu Abläufen und Vorgehensweisen, wenn Sie Diskriminierung und/ oder sexuelle Belästigung selbst erlebt haben oder bei KollegInnen, MitarbeiterInnen, PatientInnen und Studierenden beobachtet haben.

**Das AKH Wien und die MedUni Wien stehen für eine auf gegenseitigem Respekt basierende und belästigungsfreie Organisationskultur!**

- [Diskriminierung](#)
- [Sexuelle Belästigung](#)
- [Aggression und Gewalt](#)

- AnsprechpartnerInnen
- Beratungsablauf
- Grundsatzpapier Nein zu sexueller Belästigung
- Betriebsvereinbarung betreffend Antidiskriminierung
- Grundsatzpapier gegen Gewalt und Missbrauch

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Kontakt

Katharina Mallich-Pötzkatharina.mallich-poetz@akhwien.at

Sandra Steinböck      sandra.steinboeck@meduniwien.ac.at

Sonja Schneeweiss      sonja.schneeweiss@akhwien.at