

»Wenn die Helfer selbst in Not geraten«

Neue Studie von Ascom zur »Gewalt an Mitarbeitern in der Notaufnahme« ist erschienen

Frankfurt am Main, 13.06.2014 – Beschimpfungen, randalierende Patienten, Übergriff durch frustrierte Angehörige: In vielen Kliniken und Krankenhäusern steht Gewalt auf der Tagesordnung. Betroffen von dieser Entwicklung sind vor allem Ärzte und Pflegepersonal in der Notaufnahme. Dieses zeigt auch eine jetzt erschienene Studie »Gewalt an Mitarbeitern in der Notaufnahme«. Die Studie wurde im Auftrag von Ascom, einem führenden Anbieter von drahtlosen On-site-Kommunikationssystemen, durch die Unternehmensberatung openConsulting GmbH durchgeführt.

Dazu wertete openConsulting zwischen Februar und Mai 2014 Antworten von rund 100 Kliniken in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu bestimmten Themenbereichen aus. Hierzu zählten Aspekte wie Häufigkeit und Art der Übergriffe, Angreifer, Regularien bis hin zur Notfalltechnik. Die Ergebnisse sprechen eine deutliche Sprache: 73 Prozent aller Befragten beklagen Übergriffe im vergangenen Jahr. Sie reichen von Randalen in der Notaufnahme über Handgemenge bis zu Schlägen und Tritten. In einem Drittel der Fälle fliegen sogar Wurfgeschosse; oder Gegenstände werden für gezielte Attacken missbraucht. Auch Waffen werden benutzt. Bei fast allen Übergriffen spielt Alkoholmissbrauch eine entscheidende Rolle. Darüber hinaus zeigen Familienangehörige bei über 40 Prozent der Vorfälle eine deutliche Gewaltbereitschaft. Unzufriedene Patienten bilden ein Drittel der Täter. Was die Häufigkeit angeht, gaben 43 Prozent der Kliniken an, dass bei ihnen in den letzten zwei bis drei Jahren die Übergriffe zugenommen haben.

Selbsthilfe gegen Gewalttäter

Helfen muss sich das Klinikpersonal meist selbst. In vielen Fällen mussten Ärzte oder Pflegepersonal herbeigerufen werden. Ein Viertel der Befragten gab an, auch schon einmal die Hilfe eines externen Sicherheitsdienstes oder zufällig anwesender Personen in Anspruch genommen zu haben. Nach wie vor bekommt das Klinikpersonal ebenfalls zu wenig technische Unterstützung. Fast die Hälfte der Befragten verfügen über keine speziellen Notrufeinrichtungen. In 17 Prozent der Fälle steht ein fest installierter Notrufknopf zur Verfügung, auf ein Mobilgerät mit Notrufknopf können sich nur 20 Prozent der Gefährdeten verlassen. Ortung und Lagealarm spielen immer noch eine sehr untergeordnete Rolle. Um Unterstützung anzufordern, nutzt ein Großteil das normale Stationstelefon, über die Hälfte bitten per direktem Zuruf um Hilfe. „Gerade bei der Alarmierung wird viel wertvolle Zeit verschenkt“, erklärt Jörg Gebauer, Geschäftsführer von Ascom Wireless Solutions für Deutschland, Österreich und Schweiz. „Der Betroffene muss erst einmal ein Telefon erreichen, eine bestimmte Nummer wählen und dann präzise Angaben über seinen Standort und die Situation machen. Das ist gerade in Stresssituationen nicht immer einfach.“

Alarmierungstechnik immer noch unzureichend

Bessere Technik wünscht sich auch das Krankenhauspersonal. 66 Prozent der Befragten sind der Ansicht, ein Notrufknopf an einem Mobilgerät wäre hilfreich. Einen fest installierten Notrufknopf wünschen sich dagegen nur 15 Prozent. Lautes Rufen, wie es leider immer wieder erforderlich ist, oder gar einen akustischen Alarm, halten die wenigsten Sicherheitsverantwortlichen für optimal. „Lieber stiller Alarm und geregelte Deeskalation! Eine Sirene verunsichert andere Patienten und macht den Täter noch aggressiver“, erklärt der technische Direktor einer der befragten Kliniken.

„Diese praktische Erfahrung deckt sich auch mit unseren Ergebnissen“, so Jörg Gebauer weiter. „Etwa 85 Prozent der Übergriffe können rechtzeitig entschärft werden. Das bedeutet aber auch, dass in 15 Prozent der Fälle die Situation mehr oder weniger außer Kontrolle gerät. Die Ergebnisse der Studie haben uns darin bestätigt, dass vor allem eine mobile Alarmierung und Kommunikation den Klinikalltag für das Personal ein gutes Stück sicherer und stressfreier gestalten können.“

Manueller oder automatischer Notruf für mehr Sicherheit

Moderne Mobiltelefone für den Klinikbereich, zum Beispiel das Ascom i62, verfügen über einen gut erreichbaren Notrufknopf. Ein Hilferuf kann auch ausgelöst werden, wenn sich das Gerät eine vordefinierte Zeit lang nicht mehr bewegt oder gekippt wird, zum Beispiel wenn der Angegriffene bereits zu Boden gezwungen wurde. Denn oft entwickelt sich eine Situation völlig unerwartet. „Sie müssen erst einmal die Zeit zum Knopfdrücken haben!“, kommentiert eine erfahrene Pflegedienst-Mitarbeiterin. Oft hat das Klinikpersonal alle Hände voll zu tun, um die Situation wieder in den Griff zu bekommen. Da ist es mehr als hilfreich, dass moderne Kommunikationstechnik das Notfallkonzept automatisch weiter verfolgt. Endgeräte wie das i62 von Ascom senden im Alarmfall Lokalisierungsinformationen an die jeweilige Kommunikationszentrale und/oder direkt auf die Endgeräte hilfeleistender Personen. Geht ein Notruf ein, zeigt der Alarm-PC sofort eine akustische und visuelle Meldung, die automatisch als Gruppennachricht an definierte Endgeräte, zum Beispiel vom Typ Ascom a71, weitergegeben werden kann. Die Meldung beinhaltet immer den Standort der bedrängten Person. Ein Interventionsteam kann dann sofort an der richtigen Stelle eingreifen – und Ärzte und Schwestern können sich schnell wieder ihrer eigentlichen Aufgabe zuwenden.



Unter www.ascom.de/savie können Sie die Studie »Gewalt an Mitarbeitern in der Notaufnahme« als PDF kostenlos herunterladen.

Über die openConsulting GmbH

Die openConsulting GmbH ist als Unternehmensberatung im Gesundheitswesen seit 12 Jahren auf die Unterstützung von Kliniken spezialisiert. Neben klassischen Themen der Konzeption und Beschaffung von Kommunikationslösungen legt oC seine Schwerpunkte auf Strategiekonzeption und Prozessdesign im Kommunikationsumfeld. Die langjährige Erfahrung mit Alarmierungs- und Notfallsystemen – von der Anforderungsanalyse bis hin zur Steuerung von Entwicklungsprojekten für oC-Kunden – bildet die Grundlage für die Erstellung dieser Studie.

ASCOM WIRELESS SOLUTIONS ist ein führender Anbieter von drahtlosen On-site Kommunikationssystemen für wichtige Segmente. Im Zentrum unseres Leistungsangebots steht die Schaffung von Mehrwert für den Kunden durch Unterstützung und Optimierung seiner Mission Critical Prozesse. Zu den Kunden gehören unter anderem das Gesundheitswesen (Krankenhäuser, Psychiatrien), die verarbeitende Industrie, das Heimwesen, die Nahrungsmittelindustrie, der Einzelhandel sowie Hotels. Weltweit sind zurzeit mehr als 75.000 Systeme bei führenden Unternehmen installiert. Ascom Wireless Solutions bietet eine breite Palette von drahtlosen Sprach- und professionellen Messaging-Lösungen. Diese Lösungen basieren auf modernsten VoWiFi, IP-DECT, DECT, Lichtruf und Paging-Technologien, die über Ascom Unite in die existierenden Geschäftssysteme der Kunden unkompliziert integriert werden können. Die Division unterhält Niederlassungen in 11 Ländern und beschäftigt weltweit 1.200 Mitarbeitende. Ascom Wireless Solutions mit Sitz in Göteborg, Schweden, ist Teil der Schweizer Ascom Group. Die Ascom Namensaktien (Symbol ASCN) sind in Zürich an der SIXSwiss Exchange kotiert (ASCN:SWX). Weitere Informationen zu Ascom finden Sie im Internet unter www.ascom.de

Ansprechpartner

Ascom Wireless Solutions

Oliver Laube

Direktor Marketing

Deutschland, Österreich & Schweiz

Phone +49 (0) 69 58 00 57 400

Mobile +49 (0) 172 615 4019

E-Mail: oliver.laube@ascom.com

www.ascom.com