



Allgemeine Zeitung Alzey vom 02. Februar 2019

B

eschimpfungen und Angriffe auf Helfer – die Berichte häufen sich. Rettungssanitäter und Feuerwehrleute werden angepöbelt, weil sie, um anderen zu helfen, irgendwem im Weg stehen. Und sie werden körperlich attackiert. Doch diese besorgniserregende Entwicklung ist nicht nur auf die Straße, den öffentlichen Raum beschränkt. Auch am DRK Krankenhaus in Alzey häufen sich die Fälle. Eine Handvoll körperlicher Angriffe wurde im vergangenen Jahr protokolliert. Und die Beschimpfungen, die Akte verbaler Gewalt, gehören längst zum Alltag.

Vor dem Krankenhaus wurden vor einiger Zeit lauter kleine Standleuchten installiert, um eine einladende Atmosphäre zu schaffen. Viele sind inzwischen mit Metallstützen oder Klebeband gerichtet worden. Sie werden umgetreten, immer wieder. Astrid Breitmann arbeitet seit 1981 am DRK Krankenhaus. „Die Anspruchshaltung hat sich extrem verändert“, berichtet die Pflegedirektorin, „die Rücksichtnahme steht nicht mehr so hoch im Kurs.“ Sascha Gropengießer hat sich im Rahmen seiner Fortbildung zum Bereichsleiter im Pflegedienst mit dem Thema Gewalt gegen Helfer befasst. „Das Problem gibt es schon immer“, sagt er. Rund drei Viertel der Mitarbeiter im Pflegebereich würden berichten, dass sie schon einmal eine Gewalterfahrung im Dienst gemacht haben. Mehrere Studien sind sich hier einig. Aber „schon einmal“ sagt nichts über die Häufigkeit aus.

„Die Mitarbeiter müssen im kommunikativen Umgang mit diesen Patienten geschult werden“, sagt Gropengießer. Es brauche ein professionelles Deeskalationsmanagement. „Der Rollentransfer ist wichtig.“ Die Patienten und ihre Angehörigen – die Gewalt geht etwa zu gleichen Teilen von diesen beiden Seiten aus – hätten Sorgen, Ängste. Es helfe, sich hineinzuversetzen. Eine innerbetriebliche Fortbildung zu diesem Thema habe es bereits gegeben. Doch natürlich muss man sich, bei allem Verständnis, nicht alles bieten lassen, vor allem keine Attacken. Daher werden seit vorigem Jahr regelmäßig Selbstverteidigungskurse für die Mitarbeiter angeboten. „Vor zehn Jahren wäre das undenkbar gewesen“, sagt der



Aggressive Patienten

Verbale Gewalt ist Alltag, aber auch körperliche Attacken nehmen im DRK Krankenhaus zu. Die Hälfte der Ausraster geht aufs Konto der Angehörigen.

Von Torben Schröder

Wie sind aggressive Patienten zu beruhigen? Das DRK Krankenhaus bietet für seine Mitarbeiter Fortbildungen an.
Foto: Aaron Amat – stock.adobe.com

kaufmännische Direktor Michael Nordhoff.

Die Zeiten ändern sich. Im DRK Krankenhaus gibt es freies WLAN, um die Wartezeiten zu überbrücken. Die Folge: Immer häufiger würden, wie Breitmann berichtet, Angehörige im Wartebereich und die Patienten in ihrem Zimmer per WhatsApp kommunizieren, sich mitunter gegenseitig anstacheln. Und die Wartezeit ist der mit Abstand häufigste Anlass verbaler Gewalt. „Vor 20 Jahren war es in Ordnung zu warten“, berichtet die Pflegedirektorin, „das hat sich geändert.“ Das, was vielfach als Ego-Gesellschaft beschrieben wird, ist für sie deutlich zu beobachten. „Und verbale Gewalt gibt es tagtäglich“, berichtet Gropengießer. Drohgebärden mit der Hoffnung, dann komme der Arzt schneller,

»Dass in der Notaufnahme nach Dringlichkeit behandelt wird, ist für die Leute manchmal schwer zu verstehen.«

Astrid Breitmann,
Pflegedirektorin

hätten ebenfalls deutlich zugenommen. Zwei Fälle körperlicher Gewalt hat der stellvertretende Bereichsleiter selbst erlebt. Einmal versetzte ihm ein Betrunkener, der aufgefordert worden war, die Notaufnahme zu verlassen, unverhofft einen Schlag vor die Brust. Mithilfe seiner Kollegen konnte Gropengießer ihn hinausbefördern, eine Anzeige wurde nicht erstattet. Ein anderes Mal sei ein Patient der Meinung gewesen, nicht ausreichend mit Schmerzmitteln versorgt zu werden, habe im Behandlungszimmer den Spiegel zerschlagen und mit den Scherben gedroht. Da kam die Polizei.

Dass in der Notaufnahme nach Dringlichkeit behandelt werde, „ist für die Leute manchmal schwer zu verstehen“, sagt Breitmann. „Die Leute rücken unserem Personal re-

gelrecht auf die Pelle“, berichtet Nordhoff. Der Umgang mit Großfamilien mit mangelnden Deutschkenntnissen erweise sich immer wieder als schwierig. „Manche fühlen sich per se diskriminiert“, berichtet Nordhoff. Und es gebe das Grundproblem, dass immer mehr Menschen die Krankenhausambulanz aufsuchen, die dort gar nichts verloren haben. „Das Knie tut seit zwei Tagen weh, Samstagvormittag habe ich Zeit und muss nicht acht Wochen auf einen Termin beim Orthopäden warten“, eine Logik dieser Art sei immer häufiger zu beobachten. Mehr Wartezeit für die anderen sind die Folge. „Und wir müssen uns jeden Patienten angucken“, betont Nordhoff. Mit der Versichertenkarte entstehe vielfach ein Anspruchsdenken, das es so früher nicht gab.