

# HINSEHEN ERKENNEN HANDELN

Umsetzung eines Konzeptes für Prävention und Intervention auf organisatorischer Ebene im Wiener KAV

# PROBLEM



**Schaden**

# WER IST SCHULD?



Edgar Martin, MBA

# Aussage Stadtrechnungshofbericht 2015 „Prüfung des Einsatzes von privatem Sicherheitspersonal“

*Einrichtungen der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund" bedienten sich zur Durchführung von Sicherheitsleistungen privater Unternehmen. Diese kamen in unterschiedlichen Bereichen zum Einsatz, wobei Aufgaben und Leistungsumfang deutliche Abweichungen zeigten. Diese Unterschiede beruhten nicht zuletzt auf dem individuellen, von den einzelnen Einrichtungen eingeschätzten Sicherheitsbedarf, da kein umfassendes unternehmensweites Sicherheitskonzept vorlag.*



„Es traute sich ja bisher keiner sagen“, erklärt Heinrich Schneider und spricht Klartext: „Die Gewalt in den Wiener Spitälern hat seit der Migrationsbewegung 2015 zugenommen!“ Heinrich Schneider ist Personalvertreter im Wilhelminenspital und hat die steigende Brutalität in den Kliniken satt. Er fordert jetzt: Jedem Patienten soll nur eine Begleitperson gestattet werden.

(10.05.2018 krone.at)  
Edgar Martin, MBA

# Aufnahme der Verhandlungen

- Eine übergeordnete, schriftliche Vereinbarung zwischen der Dienstgeberin und der Interessensvertretung
- Info Veranstaltungen für alle MitarbeiterInnen zum Thema Gewalt, Kick Off für die Initiative
- Schulungen für Führungskräfte zu Arten von Gewalt, Meldeprozess, Betreuung und Begleitung von Betroffenen
- Verpflichtende Deeskalationstrainings
- Regelmäßig stattfindende und finanzierte TrainerInnenausbildung
- Leitlinien für MitarbeiterInnen und Führungskräfte
- Folder für Beteiligte, MitarbeiterInnen, PatientInnen und Angehörige
- Versicherung bei körperlichen und seelischen Folgen für alle MitarbeiterInnen

# Aufnahme der Verhandlungen

- Dokumentation aller Vorfälle über einen bestimmten Zeitraum in allen Dienststellen
- Reflexionsveranstaltung zum Austausch
- Festlegung eines klaren und transparenten Maßnahmenplans – vor, bei und nach einem Vorfall
- Einleiten vorbeugender Maßnahmen im Einklang mit dem Gesamtkonzept
- Herabwürdigendes Verhalten unter Bediensteten muss ebenfalls erfasst sein
- Zentrale Prinzipien wie „Selbstschutz vor Fremdschutz“ müssen flächendeckend propagiert werden
- Einrichten einer betrieblichen Beratungsstelle

# Gründung eines zentralen Sicherheitsboards

- Das Board setzt sich zusammen aus Leiter/in, Stellvertreter/in sowie VertreterInnen der folgenden Organisationen:
    - + VertreterInnen unterschiedlicher Berufsgruppen
    - + 1 VertreterIn aus jeder Einrichtung der Krankenhäuser
    - + 1 VertreterIn aus den Pflegewohnhäusern
    - + 1 VertreterIn aus dem AKH
    - + 1 VertreterIn aus der Generaldirektion
    - + 1 VertreterIn der Personalvertretung
- Auf 20 TeilnehmerInnen begrenzt

# Gründung eines zentralen Sicherheitsboards

- Das Sicherheitsboard ist ein Gremium der Generaldirektion
- Aufgaben:

Beratung und Ausarbeitung von Beschlussvorlagen für den Vorstand für den Umgang mit Gewaltprävention und Aggressionsmanagement

Ausarbeitung von gültigen Standards

Das Sicherheitsboard steuert die Sicherheitsboards der einzelnen Einrichtungen

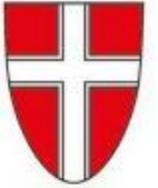
# Strategiepapier mit klaren Aussagen

- Wir, der Vorstand des Wiener KAV, Personalvertretung und die Younion – die Daseinsgewerkschaft treten gemeinsam für den Schutz der MitarbeiterInnen vor Aggression und Gewalt auf. Die MitarbeiterInnen des Wiener KAV haben das Recht auf einen sicheren, gewaltfreien Arbeitsplatz.
- Wir sind uns einig, dass im Wiener KAV Aggression und Gewalt in keinerlei Form toleriert werden – weder gegenüber MitarbeiterInnen sowie PatientInnen, BewohnerInnen und deren Angehörigen.
- Wir bieten unseren MitarbeiterInnen eine Arbeitsumgebung und eine Organisationskultur, in der es möglich ist, der täglichen Arbeit ohne Bedrohung durch Aggression und Gewalt nachzugehen

- **Sicherheit:** Wir bieten unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Arbeitsumgebung und eine Organisationskultur, in der es möglich ist, der täglichen Arbeit ohne Bedrohung durch Aggression und Gewalt nachzugehen.
- **Nulltoleranz:** Aggression und Gewalt werden nicht toleriert. Aggression und Gewaltanwendung sind weder ein Kavaliersdelikt noch ein Tabuthema.
- **Schutz:** Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat ein Recht auf Schutz vor Aggression und Gewalt.
- **Dokumentation:** Aggression und Gewalt im Arbeitskontext werden offen angesprochen sowie dokumentiert und analysiert.
- **Unterstützung:** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben nach Aggressionseignissen Anspruch auf bestmögliche Unterstützung, z.B. psychosoziale Betreuung, Supervision, Fallbesprechung, Coaching.
- **Selbstschutz vor Fremdschutz:** Bei Gefahr in Verzug ist unverzüglich die Polizei zu verständigen. Alle verfügbaren Ressourcen sind einzusetzen, um Erstmaßnahmen zu ergreifen. Es ist nach dem Prinzip Selbstschutz vor Fremdschutz vorzugehen.

# Gründung von Häuserboards

## WiGev – Wiener Gesundheitsverbund

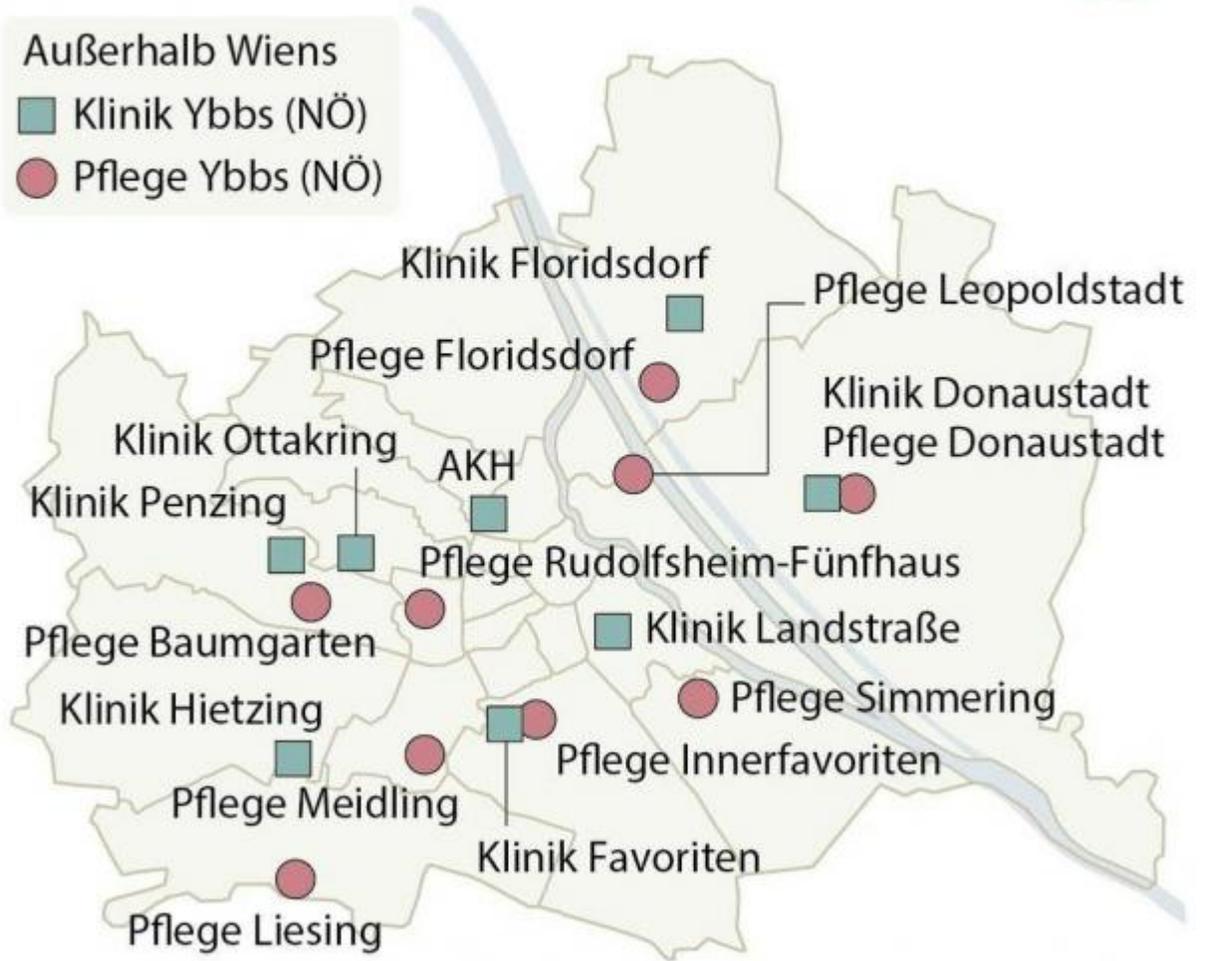


■ Spitäler    ● Pflegeeinrichtungen

Außerhalb Wiens

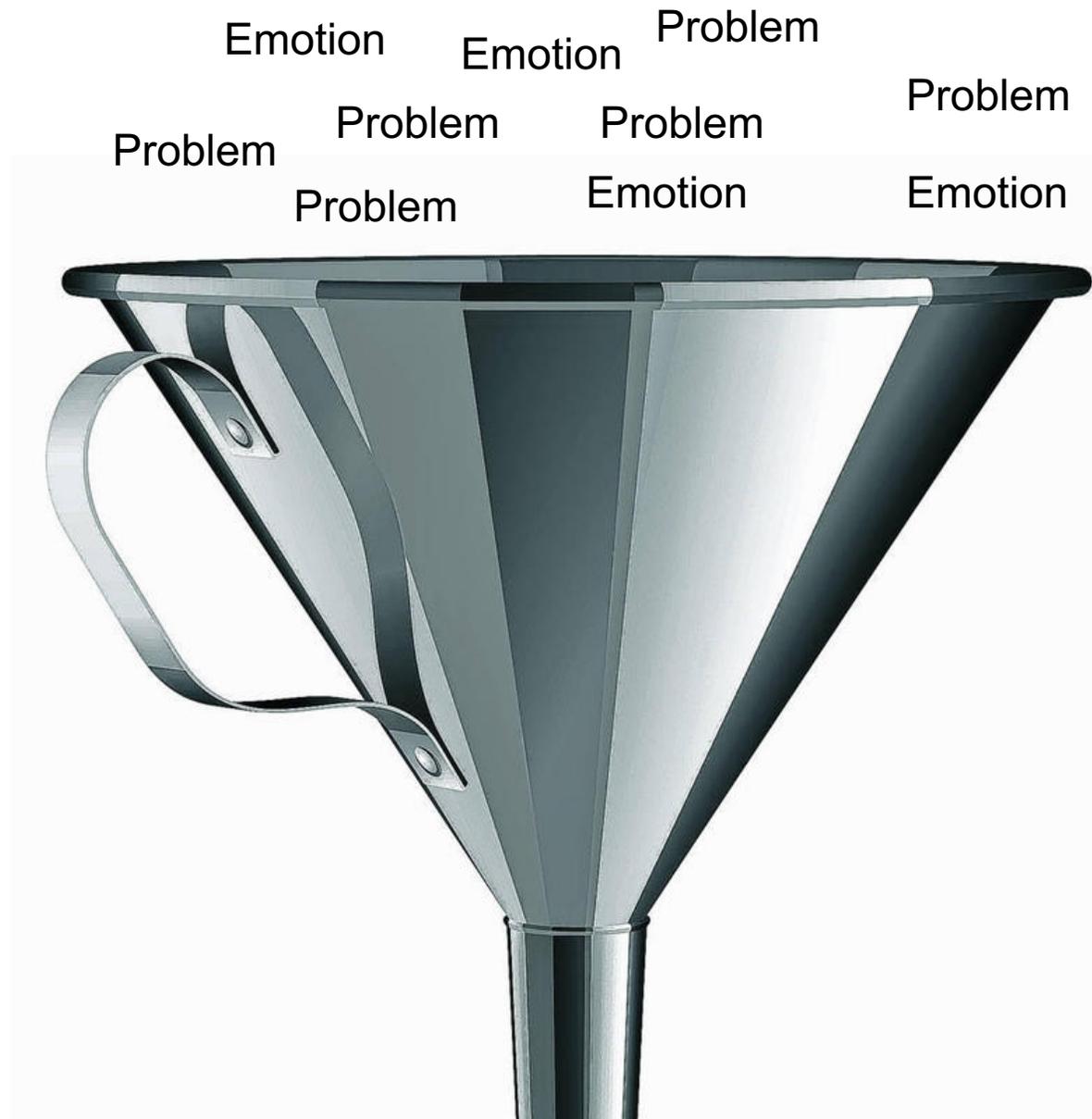
■ Klinik Ybbs (NÖ)

● Pflege Ybbs (NÖ)



Grafik: © APA, Quelle: APA/Stadt Wien





**ARGUMENT/EMPFEHLUNG/BEDARF**

# Transparente, kommunizierbare Geisteshaltung



Edgar Martin, MBA

# Die Ereignisse bleiben nicht aus:



# Kick Off Befragung zu Aggression am Arbeitsplatz mit der FH Bern

Prof. Dr. Sabine Hahn & Dr. Dirk Richter

- 7258 Personen nahmen teil = 25,1 Prozent
- Prävalenz der erlebten Aggression liegt ungefähr im international üblichen Rahmen
- PatientInnen sind häufigste Quelle von Aggression, aber auch KollegInnen sind relevant
- Verbale Aggression ist häufigste Form
- Folgen sind im eher im geringen körperlichen Schaden und in der mäßigen bis starken psychischen Belastung zu finden
- TeamkollegInnen sind die häufigste Unterstützung nach aggressiven Ereignissen

# Kick Off Befragung zu Aggression am Arbeitsplatz mit der FH Bern

Prof. Dr. Sabine Hahn & Dr. Dirk Richter

- Nur eine Minderheit der MitarbeiterInnen fühlt sich im Umgang sicher
- Notfallmedizin, Chirurgie und Psychiatrie sind die Hotspots
- Bei den Berufsgruppen sind Pflegende/Hebammen und ÄrztInnen am häufigsten betroffen



Quelle: orf.at

**Kronen Zeitung**

**GEWALT-UMFRAGE IN WIEN** ZWEI BRÄNDE

BUNDESLÄNDER > WIEN  
19.11.2019 14:14

**GEWALT-UMFRAGE IN WIEN**

# Spitalspersonal: 85 Prozent Opfer von Aggression

# Weitere Maßnahmen

- Nach Vorfall KFJ Begehung mit Polizei, Erhebung von Sicherheitsmängeln
- Überarbeitung der Versicherung, Ausdehnung, Erhöhung Auszahlung
- Erhebung mittels EVA-Bogen in einem Zeitraum für alle Bereiche, Dienststellen, Auswertung und Übermittlung an Häuserboards, Erarbeiten von konkreten Maßnahmen
- Erstellung eines SOP „Gefährliche Bedrohung oder Verletzung von MitarbeiterInnen“
- Vernetzung mit anderen Trägern, transparente Darstellung unserer Ergebnisse

# Es gibt noch viel zu tun!

WIEN

## Messerattacke auf Pflegerin in Wiener Wilhelminenspital

25.03.2020 14:43

(Akt. 25.03.2020 19:27)



Edgar Martin, MBA



kurier.at



KURIER



WIEN

22.04.2020

Urteil: Sicherheitsmann darf  
tobende Patientin nicht  
fixieren

Medizinisches Personal in Spitälern  
muss mit solchen Situationen selbst  
zurechtkommen

- Dr. Harald Stefan, MSc
- Martin Edgar, MBA
- Mag. Manfred Scherzer, MSc
- Ing.in Erika Baumgartl,
- Mag.a Monika Binder
- Dir. Dr. Günter Dorfmeister, MBA
- Dir.in Brigitte Eder
- Dir. Ing. Manfred Führer, TOAR
- OMR Mag.a Ursula Haider, MSc
- DGKP Christoph Heller
- STLP Klaus Fischböck, MSc
- STLP Manfred Konlechner
- DGKP Martina Kremel
- Mag.a Dr.in Katharina Mallich-Pötz, MSc
- Prim. Dr. Kurt Stastka
- BLP Ilse Stefan, MBA
- BLP Petra Wagner, BSc
- BLP Peter Wodička

