

# VISION ZERO

## Vision Zero-Leitfaden zur Gewaltprävention und -bewältigung im Gesundheitswesen



# Impressum

## Internationale Sektion der IVSS für den Arbeitsschutz im Gesundheitswesen

c/o Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst  
und Wohlfahrtspflege (BGW)  
Pappelallee 33/35/37  
DE-22089 Hamburg  
Deutschland  
Telefon: +49 (0) 40 20207 2501  
Fax: +49 (0) 40 20207 2495  
<https://www.issa.int/prevention-health>

## Fachliche Beratung

Claudia Vaupel, BGW, Hamburg

## Redaktion

Bonni Narjes, Media Contor, Hannover

## Fotos

stock.adobe.com/alhim (S. 19 rechts), ASDF (S. 21), Asier (S. 5),  
Courtney (S. 12), DC Studio (S. 10), fabio (S. 11 rechts), Flashizzle (S. 22),  
Halfpoint (S. 25 links), Jacob Lund (S. 18 rechts), James Jiao (S. 19 links),  
Jesse B (S. 14 links), Jihan (Titel), lev dolgachov (S. 23 links),  
Liubomir (S. 18 links), Lumos sp (S. 13), New Africa (S. 6 unten),  
peopleimages (S. 14 rechts; S. 23 rechts), photographee.eu (S. 25 rechts),  
pixel-shot (S. 15 rechts), Phovoir (S. 16), Rido (S. 15 links),  
Studio Romantic (S. 6 oben rechts, Mitte; S. 11 links; S. 20);  
freepik.com (S. 6 oben links)

# VISION ZERO

## Vision Zero-Leitfaden zur Gewaltprävention und -bewältigung im Gesundheitswesen

# Inhalt

Gewalterlebnisse am Arbeitsplatz sind keine Privatsache.....	5
Vision Zero – 7 goldene Regeln für eine ganzheitliche Präventionskultur am Arbeitsplatz.....	7
Internationales Übereinkommen zu Gewalt und Belästigung.....	8
Gewalt und Belästigungen haben Ursachen.....	9
Beispiele aus dem ärztlichen und pflegerischen Alltag.....	11
Gewalt und Belästigungen haben Folgen.....	12
Gegen Gewalt und Belästigung gibt es Maßnahmen.....	13
So handeln alle im Ernstfall schnell und umsichtig.....	22
Beugen Sie vor und planen Sie die Nachsorge.....	23
Schutzmaßnahmen in unterschiedlichen Arbeitsbereichen.....	24
Im Krankenhaus.....	24
In der Notaufnahme.....	24
In der Psychiatrie.....	25
In der ambulanten Pflege.....	26
In der stationären Pflege.....	26
In der Apotheke.....	27
Prävention zählt sich für alle aus.....	27





## **Gewalterlebnisse am Arbeitsplatz sind keine Privatsache**

Warum sollten Sie sich über Gewalt am Arbeitsplatz gegenüber Mitarbeitenden Gedanken machen? Weil Belästigungen und Gewalt am Arbeitsplatz ein ernst zu nehmendes Problem sind. Sie wirken sich negativ auf Gesundheit und Wohlbefinden sowie auf Motivation und Leistungsvermögen der Betroffenen aus. Dies kann sowohl die Produktivität als auch das Betriebsklima verschlechtern.

Betrachten Sie daher Gewalterlebnisse während der Arbeit niemals als Privatsache. Ganz im Gegenteil: Wer ein Unternehmen leitet, sollte aktiv sicherstellen, dass sich Mitarbeitende an ihrem Arbeitsplatz gut aufgehoben und respektiert fühlen.

Auch für Beschäftigte im Gesundheits- und Sozialwesen ist das Risiko hoch, Belästigungen und Gewalt am Arbeitsplatz zu erleben. Zeigen Sie also Verantwortung. Und ergreifen Sie Maßnahmen:

- die einen Vorfall möglichst verhindern,
- die eine gefährliche Situationen entschärfen können,
- und die – wenn doch etwas geschieht – schnell und zuverlässig für Hilfe sorgen.

Schulungen, klare Richtlinien und eine offene Kommunikation sind erste wichtige Schritte, um frühzeitig und in Teamarbeit Konfliktpotenzial zu erkennen und aufzulösen. Dabei steht Ihnen der strategische Ansatz von Vision Zero als hilfreicher Leitfaden zur Seite.





## **Vision Zero – 7 goldene Regeln für eine ganzheitliche Präventionskultur am Arbeitsplatz**

Vision Zero<sup>1</sup> ist seit 2017 die gemeinsame globale Präventionsinitiative der Internationalen Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS) und ihrer 14 Internationalen Sektionen für Prävention. Sie hat bereits den Weg in den Strategischen Rahmen der Europäischen Union für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz<sup>2</sup> gefunden, der die 27 Mitgliedstaaten bis 2027 leiten wird. Vision Zero basiert auf der Botschaft, dass Unfälle und arbeitsbedingte Erkrankungen keine hinzunehmenden Ereignisse sind, sondern durch Präventionsmaßnahmen vermieden werden können.

Dies erfordert aber eine neue Denkweise. Und eine veränderte Kultur am Arbeitsplatz, die sich alle Beteiligten aneignen und untereinander kommunizieren müssen. Vision Zero richtet sich deshalb zunächst an die internen Akteure in Betrieben, insbesondere an Führungskräfte, sowie an alle Beschäftigten, Betriebsräte, Sicherheitsbeauftragten und Arbeitsschutzexperten.

Die Internationale Sektion der IVSS für den Arbeitsschutz im Gesundheitswesen unter Leitung der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) hat sich der Vision Zero Kampagne verpflichtet. Sie entwickelte diesen Leitfaden, um weltweit Beschäftigte im Gesundheitswesen dabei zu unterstützen, nachhaltig wirksame Präventivmaßnahmen zu ergreifen.

Darüber hinaus erklärt der Leitfaden, wie ein Notfallkonzept im Ernstfall umgesetzt wird und wie sich das Konzept für die verschiedenen Bereiche des Gesundheitswesens anpassen lässt. Dies geschieht anhand der 7 goldenen Regeln der Vision Zero-Strategie. Sie bildet von der Gefährdungsbeurteilung bis hin zu guter Führung und partizipativen Modellen ein breites Spektrum der Prävention ab. Das Kapitel „Gegen Gewalt und Belästigung gibt es Maßnahmen“ führt Schritt für Schritt praxisorientiert durch die 7 goldenen Regeln.

<sup>1</sup> [https://visionzero.global/sites/default/files/2017-11/4-Vision\\_Zero\\_Guide-Web.pdf](https://visionzero.global/sites/default/files/2017-11/4-Vision_Zero_Guide-Web.pdf)

<https://visionzero.global/sites/default/files/2023-11/4-VZ-Labour%20inspection.pdf>

<sup>2</sup> <https://osha.europa.eu/de/safety-and-health-legislation/eu-strategic-framework-health-and-safety-work-2021-2027>

## Vision Zero – auf dem Weg zu einem höheren Präventionsniveau

Dieser Leitfaden entstand im Rahmen von „Vision Zero“, einem internationalen Präventionsansatz, der die Dimensionen Sicherheit, Gesundheit und Wohlbefinden bei der Arbeit auf allen Ebenen integriert.

Lernen Sie Vision Zero kennen und werden Sie Teil der Community: [visionzero.global](https://visionzero.global)

## Internationales Übereinkommen zu Gewalt und Belästigung

2019 definierte die International Labour Organization (ILO) erstmals international gültig Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz:

*„...als eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung ..., die darauf abzielen, zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“.<sup>3</sup>*

Dieses Übereinkommen der Nationen ist ein Meilenstein. Es setzt weltweit ein deutliches Zeichen, dass jedes Verhalten, das Menschen im Arbeitsumfeld herabsetzt, demütigt, sexuell belästigt oder auch physisch beziehungsweise psychisch angreift, verboten und geächtet wird. Damit erhielten alle Personen in der Arbeitswelt erstmals weitreichenden Schutz vor Gewalt und Belästigung.

<sup>3</sup> C190 - Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190); siehe: [https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx\\_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)



Die Definition der ILO erstreckt sich über alle Formen von Gewalt:

- Nonverbale, verbale sowie körperliche Gewalt und Belästigungen.  
Sie gilt ebenfalls für geschlechtsspezifische, rassistische und sexualisierte Gewalt sowie für digitale Belästigung im Netz und ähnliches.
- Gewalt innerhalb einer Organisation im Kollegium oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden sowie durch externe Personen (Patienten, Patientinnen, betreute Personen und deren Angehörige der Beschäftigte von Fremdfirmen)

Und sie umfasst alle Bereiche, in denen Gewaltereignisse möglich sind.

Dazu zählen neben regulären Arbeitsorten auch:

- alle Wege hin zur Arbeit und zu ihr zurück
- Pausen- und Ruheräume, sanitäre Einrichtungen sowie Umkleieräume
- offizielle Fahrten und Geschäftsreisen, Schulungen und berufliche Aktivitäten, einschließlich gesellschaftlicher Veranstaltungen, die mit der Arbeit im Zusammenhang stehen
- infolge oder während des beruflichen Dialogs – dazu gehört auch der Austausch über E-Mail, Textnachrichten, Social-Media und ähnliche Kommunikationstechnologien

## **Gewalt und Belästigungen haben Ursachen**

Mehrere Faktoren beeinflussen das Gewaltpotenzial einer Situation. Hierzu gehören die Arbeitsbedingungen, wie die Arbeitsumgebung gestaltet ist, die Atmosphäre am Arbeitsplatz, die Betriebskultur und der Führungsstil. Auch die Art der Erkrankung oder die Persönlichkeitsmerkmale eines Patienten oder einer Patientin spielen eine erhebliche Rolle. Darüber hinaus können gegebenenfalls die Verhaltensweisen von Beschäftigten beeinflussen, ob eine Situation eskaliert.

Prüfen Sie, welche Faktoren in Ihrer Einrichtung Gewaltvorfälle fördern können. Betrachten Sie diese Risikofaktoren als Anhaltspunkte, um Gewalt und Belästigung zu verhindern oder zumindest einzudämmen.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Vgl. EU-OSHA 2010:62 / Walter, Nau, Oud. Aggression Praxishandbuch für Gesundheits- und Sozialberufe



Dies sind Beispiele für Faktoren, die sich negativ auswirken können:

### **Arbeitsbedingungen**

- Alleinarbeitsplätze und Nachtarbeit
- Zeit- und Termindruck oder starre Stationsabläufe, die betreuende wie betreute Personen unter Stress setzen.

### **Arbeitsumgebung**

- Die Einrichtung liegt in einem sozialen Brennpunkt oder einer Ausgehmeile.
- Die Belegung in der Einrichtung ist (zu) hoch.
- Der Lärmpegel oder die Temperaturen in Patientenbereichen sind sehr hoch.
- zu wenig Platz durch verwinkelte Gebäude oder überfüllte Wartebereiche
- keine ausreichenden Ausweichmöglichkeiten oder Fluchtwege im Gebäude

### **Atmosphäre, Organisationskultur und Führungsstil**

- Konflikte mit Vorgesetzten und im Kollegium
- Beschäftigte, die sich mit ihren Aufgaben alleingelassen fühlen
- Übergriffe, die aus unterschiedlichen Gründen bagatellisiert und nicht aufgearbeitet werden

### **Patientenmerkmale**

- Angst, Medikamentennebenwirkungen, Alkohol- oder Drogenintoxikation
- frühere (eigene) Gewalterfahrungen
- kognitive Beeinträchtigungen – z. B. bei demenziell veränderten Menschen
- eingeschränkte Kommunikationsmöglichkeiten

### **Eigenschaften der Beschäftigten**

- hohes Stressniveau
- ein eingeschränktes Reflexionsvermögen
- autoritäres Auftreten



## Beispiele aus dem ärztlichen und pflegerischen Alltag

Diese Beispiele für Gewaltsituationen im ärztlichen und pflegerischen Arbeitsalltag werden Ihnen vielleicht bekannt vorkommen:

**In der Notaufnahme:** Ein Vater sitzt mit seinem verletzten Kind im Wartebereich. Er hat kein Verständnis dafür, dass andere Notfälle zuerst behandelt werden und bedroht den Mitarbeiter am Empfang in aggressivem Ton: „Wenn mein Kind jetzt nicht sofort behandelt wird, schlag' ich hier alles kurz und klein!“

**Im Krankenhaus:** Einer psychisch erkrankten Frau soll für die Behandlung ein Zugang gelegt werden. Als die Ärztin damit beginnen möchte, schreckt die Patientin hoch, zerkratzt ihr das Gesicht und schlägt um sich.

**In der Altenpflege:** Ein Bewohner mit demenziellen Veränderungen packt beim Duschen den Daumen der Pflegekraft und verdreht ihn. Eine Bewohnerin mit demenziellen Veränderungen läuft nachts umher und sucht den Ausgang. Als die Pflegekraft sie davon abhalten möchte, beschimpft und bespuckt sie die Pflegekraft.

**Beispiel ambulante Pflege:** Eine Mitarbeiterin hat vor vier Monaten ihre Ausbildung im Bereich Langzeitpflege begonnen. Ein Patient macht mehrmals anzügliche Bemerkungen, als sie ihn pflegt. Ihr ist das unangenehm, aber sie sagt nichts. Sie glaubt, wenn sie die Bemerkungen überhört, wird das Verhalten aufhören. Das ist nicht der Fall, sondern aus Worten werden Taten: Als sie das nächste Mal den Patienten wäscht, berührt der Patient sie an einer intimen Stelle.



## **Gewalt und Belästigungen haben Folgen**

Doch was passiert mit einer Person, die Belästigung oder Gewalt ausgesetzt ist, wenn die Unternehmensleitung sie nicht schützt? Ihre Reaktionen können sehr unterschiedlich sein. Eines steht allerdings außer Frage: Belästigung und Gewalt hinterlässt immer auch psychische Verletzungen. Und diese zeigen sich häufig erst Tage, Wochen oder sogar Monate nach dem Vorfall.

Deshalb gilt: Nehmen Sie die Situation ernst – unabhängig von der Schwere des Vorfalls oder der Häufigkeit von Belästigungen. Entscheidend ist allein das subjektive Befinden der betroffenen Person, nicht wie andere den Vorfall bewerten.

Zu den typischen Reaktionen gehören:

- Die belästigende Person wird – soweit es möglich ist – gemieden. Das hat direkten Einfluss auf die Pflegequalität.
- Kollegen und Kolleginnen müssen die nicht ausgeführten Aufgaben der betroffenen Person ausgleichen. Das verursacht Konflikte im Team.
- Die Arbeitsleistung der betroffenen Person nimmt ab. Das wird von der Einrichtungsleitung bemängelt.
- Belästigungen, Bedrohung und Gewalttattacken führen bei der betroffenen Person zu psychischen und körperlichen Symptomen. Sie fühlt sich emotional erschöpft, hat Kopfschmerzen und Schlafstörungen. Sie leidet an einer Posttraumatischen Belastungsstörung.
- Die betroffene Person zweifelt an ihrer Kompetenz. Sie beschließt das Unternehmen – oder sogar ihren Beruf – zu verlassen und kündigt.

Gewalt in der Arbeitswelt schadet damit nicht nur der betroffenen Person. Sie schadet dem ganzen Unternehmen, denn sie wirkt sich auf Arbeitsqualität, Betriebsklima und Wirtschaftlichkeit aus.



## **Gegen Gewalt und Belästigung gibt es Maßnahmen**

Für Arbeit ohne Unfälle hat die Vision Zero-Strategie 7 goldene Regeln definiert. Die folgenden Handlungsfelder orientieren sich an ihnen und führen Schritt für Schritt, praxisorientiert und bezogen auf Gewaltprävention durch die Regeln hindurch. So reduzieren Sie das Risiko, dass es in Ihrer Einrichtung zu einer Gewalt- und Belästigungssituation kommt.

### **Die 7 goldenen Regeln für Vision Zero**

1. Leben Sie Führung – zeigen Sie Flagge!
2. Gefahr erkannt – Gefahr gebannt!
3. Ziele definieren – Programm aufstellen!
4. Gut organisiert – mit System!
5. Maschinen, Technik, Anlagen – sicher und gesund!
6. Wissen schafft Sicherheit!
7. In Menschen investieren – Motivieren durch Beteiligung!





# 1 Leben Sie Führung – zeigen Sie Flagge!

**Leben Sie Führung und zeigen Sie Flagge! Schützen Sie Ihre Mitarbeitenden. Schaffen Sie eine Kultur, die Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz nicht toleriert.**

Gewaltprävention gehört zum Arbeitsschutz und ist damit Aufgabe der Unternehmensleitung. Schaffen Sie eine Kultur in Ihrem Unternehmen, die sich gegen Gewalt und Belästigung positioniert. Kommunizieren Sie die Leitlinie: „Keine Toleranz gegenüber Gewalt. Gewalt ist inakzeptabel.“ Schaffen Sie auf allen Unternehmensebenen und in allen Unternehmensbereichen ein Bewusstsein dafür. Machen Sie Führungskräften wie Beschäftigten deutlich: Gewalt, die von betreuten Menschen oder ihren Angehörigen ausgeht, ist ein Problem der Einrichtung und kein persönliches.





## 2 Gefahr erkannt – Gefahr gebannt!

### **Führen Sie eine Gefährdungsbeurteilung hinsichtlich des Risikos von Gewalt und Belästigung durch.**

Die Gefährdungsbeurteilung ist das zentrale Instrument, um Gefahren zu erkennen und Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Damit identifizieren Sie die Faktoren für Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz. Damit bewerten Sie das Risiko und Sie können Maßnahmen planen, um Vorfällen vorzubeugen. Ganz oben auf Ihrer Agenda sollten Maßnahmen stehen, die Eskalationen entgegenwirken. Verzahnen Sie wenn möglich technische, organisatorische und persönliche Schutzmaßnahmen miteinander.



## 3 Ziele definieren – Programm aufstellen!

**Sprechen Sie sich für ‚Zero Tolerance‘ aus und entwerfen Sie ein Programm, in dem alle Phasen durchdacht sind.**

Positionieren Sie sich mit einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt und Belästigung in Ihrer Einrichtung. Sie sollte beinhalten, dass:

- Belästigungen und Gewalt nicht toleriert werden und Schutzmaßnahmen implementiert werden
- Beschäftigte im Falle eines Übergriffs Unterstützung erhalten
- kritische Vorfälle konsequent dokumentiert und geahndet werden

Definieren Sie in Ihrem Konzept, was in Ihrer Einrichtung unter Belästigung und Gewalt zu verstehen und was dagegen zu tun ist. Berücksichtigen Sie alle drei Phasen eines Gewaltereignisses: davor, darin und danach.

Ihr Konzept sollte ein Vorgehen beschreiben, das Gewaltereignisse möglichst verhindert. Es sollte Maßnahmen enthalten für das Akut-Ereignis, um den Betroffenen sofort zur Seite zu stehen. Und es sollte die Nachsorge für Betroffene beschreiben bzw. welche Maßnahmen notwendig sind, um eine Wiederholung des Vorfalls zu vermeiden.

Berücksichtigen Sie in Ihrem Konzept zur Gewaltprävention auch Maßnahmen für die Akutsituation. Die Maßnahmen sollten eine Eskalation der Aggression möglichst verhindern und sicherstellen, dass in Notsituationen umsichtig, schnell und zielführend gehandelt werden kann. Daher gehören in das Konzept ein Risikomanagement, ein Notfallmanagement, ein Notfallplan und die Meldewege für die Meldung des Vorfalls:

- Das Risikomanagement beinhaltet die Ausarbeitung von potenziellen Gefahrensituationen und Szenarien. Damit Sie im Ernstfall vorbereitet sind und schnell handeln können.
- Zu einem Notfallmanagement gehört ein Vorgehen für die psychosoziale Erstbetreuung oder ärztliche Erstversorgung durch Kolleginnen und Kollegen, soziale Dienste oder medizinisches Personal.
- Der Notfallplan beschreibt festgelegte Abläufe der Rettungskette und enthält Notruftelefonnummern und Namen der Erstbetreuer und Ersthelfer. Er beantwortet die Fragen: Wer übernimmt die Erstbetreuung? Wer wird von wem, wann und wie informiert? Wichtig ist: Alle im Haus kennen den Notfallplan und wissen, an welchen Stellen er aushängt.

Regeln Sie auch die Nachbetreuung für betroffene Mitarbeitende und entwickeln Sie Maßnahmen, die Betroffene sicher auffangen und unterstützen. Damit tragen Sie dazu bei, gesundheitliche Folgen zu mindern und die Motivation wiederherzustellen.



## 4 Gut organisiert – mit System!

### **Planen Sie organisatorische Maßnahmen wie eine Schichtplanung, die Alleinarbeit vermeidet, oder Übergabeprotokolle.**

Beurteilen Sie die Arbeitsorganisation, -abläufe und -zeiten in Ihrer Einrichtung und überlegen Sie, welche Veränderungen das Arbeitsumfeld sicher machen könnte.

Beispiele dafür sind:

- Besonders aggressive Patienten und Patientinnen werden ausschließlich im Team betreut.
- Auffälliges Verhalten wird dokumentiert und beim Schichtwechsel werden die Kolleginnen und Kollegen im Zuge der Übergabe darüber informiert, z. B. über eine Checkliste.<sup>5</sup>
- Bei Neuaufnahmen wird, z. B. durch Biografie-Arbeit, die potenzielle Gewalt- und Aggressionsbereitschaft einer Person geprüft.
- Für Patientinnen, Patienten, deren Angehörige sowie alle anderen Gäste im Haus gibt es eine Hausordnung. Dort ist festgehalten, wie das Haus mit aggressivem Verhalten umgeht. Diese Hausordnung stärkt die Möglichkeit, Hausrechte durchzusetzen.

<sup>5</sup> z.B. für die Einschätzung des Gewaltrisikos die Brøset-Checklisten nach P. Woods und R. Almvik



## 5 Maschinen, Technik, Anlagen – sicher und gesund!

**Erhöhen Sie mit technischen Maßnahmen wie Alarmknöpfen, Personennotsignalanlagen oder Zugangssystemen die Sicherheit.**

Technische Schutzmaßnahmen machen die Arbeitsumgebung sicherer. Prüfen Sie, welche baulichen Maßnahmen oder Geräte für Ihre Einrichtung die richtigen sind. Beispiele dafür sind:

- Zugangskontrollen zu Einrichtung, Haus und Notaufnahme, um zu verhindern, dass Unbefugte sich unbemerkt Zugang verschaffen.
- Bruchsichere Scheiben, damit Eingänge sicher eingesehen werden können.
- Kamerasysteme, um Eingangsbereiche und Flure in kritischen Bereichen zu überwachen.
- Elektrische Türsysteme, damit Mitarbeitende den Zutritt zum Gebäude oder zu Räumen steuern können, ohne selbst Gebäude oder Raum verlassen zu müssen.
- Glastüren, damit Behandlungsbereiche einsehbar sind.
- Geschützte Behandlungszimmer, in denen potenziell aggressive Personen separiert werden können.
- Notfallknöpfe und Personennotsignalanlagen, um schnell Hilfe anfordern zu können.





## 6 Wissen schafft Sicherheit!



### **Denken Sie an personenbezogene Maßnahmen wie Unterweisungen zu Risiken und Schulungen zum Umgang mit Gewaltsituationen.**

Personenbezogene Maßnahmen helfen Beschäftigten, die Fähigkeit auszubilden, eine gefährliche Situation zu erkennen, die Situation möglichst zu deeskalieren oder diese zu entschärfen. Beispiele dafür sind:

- Unterweisungen, um das Personal in den Risiken und Gefahren zu schulen, die mit ihren Aufgaben verbunden sind. Unterweisungen vermitteln Verhaltensweisen und Techniken, um Risiken klein zu halten sowie den aktuellen Stand der Sicherheitspraxis.
- Deeskalations-Trainings, um das gesamte pflegerische und ärztliche Personal mit nonverbalen, verbalen und physischen Deeskalationstechniken vertraut zu machen.
- Das Tragen von Persönlicher Schutzausrüstung, wie Personen-Notsignal-Geräte, stichsichere Schutzwesten oder funktionale Arbeitskleidung.





## 7 In Menschen investieren – Motivieren durch Beteiligung!

### **Machen Sie es zum Ziel, dass sich alle für einander einsetzen**

Sensibilisieren Sie Ihre Führungskräfte für einen ehrlichen und wertschätzenden Umgang mit dem Thema. Machen Sie deutlich, dass über Gewalt und Belästigung jeglicher Art gesprochen werden kann – ohne ein Tabu. Dann kann Gewaltprävention ein Teil des Arbeitsschutzes und der Arbeitsplatzkultur werden. Die Voraussetzung dafür ist eine offene Kommunikations- und Fehlerkultur und ein einfühlsamer Umgang miteinander.

Wenn Sie zusätzlich alle Mitarbeitenden aktiv in die Entscheidungen einbeziehen, steigt in der Regel deren Bereitschaft, Sicherheits- und Gesundheitsregeln auch konsequent einzuhalten. Würdigen Sie umsichtiges Verhalten, holen Sie wertvolle Ideen Ihrer Beschäftigten ein, zeigen Sie Ihren Willen zu Unterstützung und sprechen Sie Unsicherheiten umgehend an. Mit dieser Haltung motivieren Sie Mitarbeitende zu Offenheit und einer bewussten Arbeitsweise.



## So handeln alle im Ernstfall schnell und umsichtig

Auch ein noch so umfassendes Präventionskonzept kann einen Gewaltvorfall nicht ausschließen. Aber er ermöglicht ein schnelles Handeln in der akuten Situation:

- Alarmieren Sie sofort alle Personen, die von dem Vorfall erfahren müssen.
- Sorgen Sie für eine Erstbetreuung, die der betroffenen Person vor Ort beisteht. Die betroffene Person darf auf keinen Fall allein bleiben.
- Nach dem Übergriff hat die persönliche Sicherheit der Betroffenen Priorität. Schirmen Sie die betroffene Person sofort von Täterin bzw. Täter ab. Halten Sie am besten einen Rückzugsraum vor, schaffen Sie eine ruhige Atmosphäre. Ermöglichen Sie der betroffenen Person, den Arbeitsplatz kurzfristig zu verlassen – am besten in Begleitung.
- Tragen Sie mit Ihrem Verhalten Sorge dafür, dass sich die betroffene Person ernst genommen fühlt. Verlangen Sie dies auch von den Vorgesetzten der betroffenen Person.
- Sorgen Sie dafür, dass die betroffene Person durch eine qualifizierte Person nach Hause begleitet wird oder in eine medizinische beziehungsweise psychosoziale Betreuung gebracht wird.
- Informieren Sie die zuständigen offiziellen Stellen über den Vorfall.

Und nicht zuletzt: Dokumentieren Sie das Ereignis. Analysieren Sie den Vorfall. Versuchen Sie Ursachen und Auslöser zu identifizieren. Und passen Sie gegebenenfalls Ihre Maßnahmen an. Dazu gehört auch die Überlegung, wie Patienten und Patientinnen, von denen Belästigung oder Gewalt ausging, weiterhin betreut werden können, ohne die Beschäftigten einer Gefahr auszusetzen. Wägen Sie ebenfalls ab, ob die Person generell in der Einrichtung verbleiben kann.



## Beugen Sie vor und planen Sie die Nachsorge

Gehen Sie nach einem Gewaltereignis nicht einfach zur Tagesordnung über. Stellen Sie sicher, dass sich jemand um die weitere Betreuung von Betroffenen kümmert. Und fragen Sie, was helfen könnte: Die Wünsche und Bedürfnisse können sehr unterschiedlich sein. Sie können sich im Laufe der Zeit auch ändern oder erst später entstehen. Bleiben Sie daher wachsam und bieten Sie immer wieder das Gespräch an. Signalisieren Sie Ihre Hilfsbereitschaft und informieren Sie über Möglichkeiten professioneller Unterstützung wie psychotherapeutische Beratungen oder Behandlungen.

Menschen verarbeiten die Konfrontation mit Gewalt sehr unterschiedlich. Als Folge können Verunsicherung, Verängstigung, Anspannung auftreten oder sogar die eigene Kompetenz infrage gestellt werden. Oft zeigen sich die Folgeerscheinungen erst später. Sorgen Sie also dafür, dass sich Führungs- und Leitungskräfte nach etwa zehn Tagen erneut bei der betroffenen Person nach ihrem Befinden erkundigen. Das Gefühl sozialer Unterstützung durch Vorgesetzte und im Kollegium hilft ihr, die Ereignisse zu verarbeiten.

Wenn Sie bemerken, dass es der betroffenen Person nach einigen Tagen nicht besser geht, sorgen Sie für eine professionelle Unterstützung, zum Beispiel durch eine psychotherapeutische Beratung. Dies kann helfen, psychische Folgestörungen zu vermeiden oder zumindest zu verringern.

Überlegen Sie, wie die Betreuung der Person, von der Belästigung oder Gewalt ausgeht, zukünftig aussehen könnte: Was müsste geschehen, um Beschäftigte besser zu schützen? Und ist es zu verantworten, dass die von der Gewalt betroffene Person erneut mit ihr in Kontakt kommt? Prüfen Sie, ob ein Personalwechsel oder Teamarbeit Optionen sein können.

# Schutzmaßnahmen in unterschiedlichen Arbeitsbereichen

Von Arbeitsbereich zu Arbeitsbereich kann das Potenzial für Gewaltsituationen sehr unterschiedlich sein. Die folgenden Beispiele für Schutzmaßnahmen sind als Beispiele und Anregung für weitere Überlegungen zu verstehen. Darüber hinaus gelten die vorab beschriebenen grundsätzlichen Maßnahmen in der Prävention, Akutsituation und Nachbetreuung selbstverständlich in allen Bereichen.

## Im Krankenhaus

Krankenhäuser sind meist größere Einrichtungen in Stadtlage mit vielen Gebäuden und einem weitläufigen Gelände. Hier erhöhen besonders Zugangsberechtigungen, Einlasskontrollen sowie Personen- Notsignal- Anlagen die Sicherheit.

Beispiele für Schutzmaßnahmen:

- gut verständliche Leitsysteme und Erklärungen
- überschaubare, gut einsehbare Bereiche, übersichtliche Gänge ohne Nischen
- geschützte, abschließbare Bereiche oder trennende Elemente am Empfang
- Pausenräume für ungestörte Erholung
- Rückzugsräume für besonders ruhebedürftige Klientinnen und Klienten
- in der Nacht: keine Alleinarbeit auf Station
- wenn möglich: ein Vermerk in der Patientenakte, wenn sich Vorfälle ereignen
- Zugriff auf die Dokumentation von Gewaltereignissen ermöglichen, gegebenenfalls auch für das Personal von Fremdfirmen

## In der Notaufnahme

In der Notaufnahme schützen besonders technische und organisatorische Maßnahmen Mitarbeitende. Lange Wartezeiten, volle Warteräume sowie Ängste und Schmerzen auf Patientenseite erhöhen hier das Potenzial für einen Gewaltausbruch.

Beispiele für Schutzmaßnahmen:

- eine Ersteinschätzung von Notfallpatientinnen und -patienten<sup>6</sup>
- große, klimatisierte Wartebereiche mit ausreichend Sitzgelegenheiten
- Wasserspender und Smartphone- Ladestationen in den Wartebereichen
- ein gut organisierter Sicherheitsdienst

<sup>6</sup> z. B. für die Ersteinschätzung in der Notaufnahme das Manchester-Triage-System nach Kevin Mackway-Jones, Janet Marsden und Jill Windle.



- bauliche Trennmaßnahmen am Empfangstresen und Alarmierungsmöglichkeiten – dazu gehört auch stiller Alarm
- gesicherte Krisenbereiche und -zimmer mit Kamera oder Sichtscheiben
- fest verschraubtes Mobiliar ohne scharfe Ecken und Kanten
- Zugangsbeschränkungen, besonders in der Nacht: Besucher und Besucherinnen können nicht einfach eintreten, sie werden nach dem Klingeln eingelassen.
- ein Deeskalationstraining für alle Mitarbeitenden

### **In der Psychiatrie**

Aufgrund der oft langen Aufenthaltsdauer der Patienten und Patientinnen sind hier technische, organisatorische und persönliche Schutzmaßnahmen besonders wichtig. Das ganze Personal – inklusive Reinigungskräfte oder Pflegekräfte, die „nur“ das Essen bringen – sollten sich mit herausfordernden Verhalten und Deeskalation auskennen.

Beispiele für Schutzmaßnahmen:

- helle Räume, die eine angenehme Atmosphäre schaffen
- zentrale Türsteuerungen, die Bereiche sichern und Fluchtwege steuern
- personenbezogene Zugangsbeschränkungen
- geschützte, abschließbare Bereiche oder trennende Elemente am Empfang
- gesicherte Krisenbereiche und -zimmer mit Kamera oder Sichtscheiben
- abschließbare Regale, Schubladen und Schränke in Küchen und Lager räumen, so dass Gegenstände, die als Waffe genutzt werden können, nicht offen zugänglich sind
- potenzielle „Wurf-Gegenstände“ aus Aufenthalts- und Therapiebereichen entfernen

- Team- und Einzelsupervision anbieten, Fallbesprechungen durchführen
- Checklisten-basierte Übergaben bei Schichtwechsel<sup>7</sup>
- bei Beschäftigten Professionalität im Umgang mit Gewalt herstellen: durch moderne Therapieverfahren und Fortbildungen zu psychiatrischen und demenziellen Erkrankungen
- ein regelmäßiges Deeskalationstraining (alle zwei bis drei Jahre) durchführen – für alle, die in der Einrichtung arbeiten
- Schulungen zum Umgang mit Stress, Entspannungs-Seminare anbieten

### **In der ambulanten Pflege**

Durch Versorgung in der direkten häuslichen Umgebung der zu pflegenden Personen ist Alleinarbeit die Regel. Organisatorischen Maßnahmen können die Sicherheit erhöhen.

Beispiele für Schutzmaßnahmen:

- Ersteinschätzung neuer Patienten und Patientinnen hinsichtlich ihres Aggressionspotenzials<sup>8</sup>: Gibt es eventuell eine Vorgeschichte für Gewaltsituationen?
- Aufnahmekriterien, die Aufschluss darüber geben, ob Beschäftigte ausreichend sicher in der Wohnung der betreuten Person sind. Ist z. B. bekannt, ob die betreuten Personen oder deren Angehörige Pflegepersonal gegenüber bereits aggressiv aufgetreten sind?
- Notfall-Apps und Routenüberwachung-Systeme

### **In der stationären Pflege**

In der Langzeitpflege kranker und alter Menschen ist der professionelle Umgang mit herausfordernden Verhalten ein Schlüssel zur Deeskalation. Persönliche Maßnahmen tragen zur Sicherheit bei.

Beispiele für Schutzmaßnahmen:

- aktuelle pflegerische Konzepte nutzen<sup>9</sup>
- alle Beschäftigten im professionellen und respektvollen Umgang mit psychiatrisch und demenziell erkrankten Personen sowie in Deeskalationsstrategien schulen
- regelmäßige Supervision anbieten
- ist eine Bewohnerin oder ein Bewohner als „schwierig“ bekannt, turnusmäßige Betreuungswechsel ermöglichen, um Beschäftigte zu entlasten

<sup>7</sup> z. B. für die Einschätzung des Gewaltrisikos die Brøset-Checklisten nach P. Woods und R. Almvik

<sup>8</sup> z. B. durch Biographiearbeit

<sup>9</sup> z. B. im Umgang mit demenziell erkrankten Menschen das Validation-Konzept nach Naomi Feil



### **In der Apotheke**

Apotheken sind potenziell bedroht von Raubüberfällen, da sie zu den Öffnungszeiten jederzeit zugänglich sind. Vor allem technische Maßnahmen können das Risiko eindämmen.

Beispiele für Schutzmaßnahmen:

- Überwachungskameras und Alarmsysteme, z. B. Auslösung eines stillen Alarms
- eine Nachtklappe für Nacharbeit oder Notdienst an Sonn- und Feiertagen
- für einen einsehbaren, gut ausgeleuchteten Zugangsbereich sorgen, gegebenenfalls Büsche, die die Sicht erschweren, entfernen
- das Team unbedingt durch Schulungen auf Vorfälle vorbereiten
- Notfallpläne und Meldekette (auch zur Polizei) erstellen
- sind Personen als gewaltbereit bekannt: Hausverbot erteilen

## **Prävention zahlt sich für alle aus**

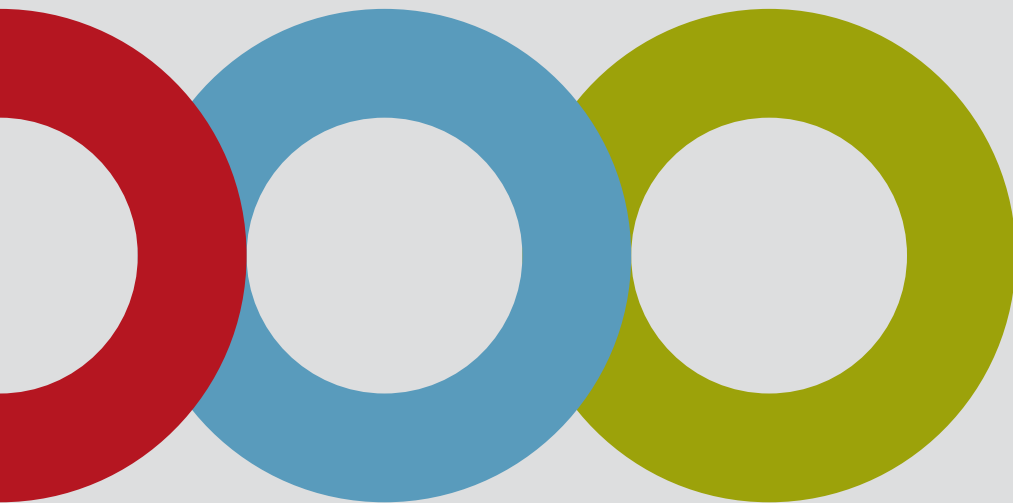
Ein konsequentes Vorgehen gegen Gewalt am Arbeitsplatz hilft also allen im Unternehmen: Wer Gewaltprävention gezielt fördert, schafft ein sicheres Arbeitsumfeld, in dem sich Mitarbeitende gut aufgehoben fühlen können. Die 7 goldenen Regeln der Vision Zero-Strategie bieten Ihnen bei den ersten Schritten auf dem Weg zu einer nachhaltigen Präventionsstrategie optimale Unterstützung an.

Als positive Begleiterscheinung kann dies auch die Motivation und Zufriedenheit steigern, Fehlzeiten reduzieren und die Personalfuktuation senken. Durch persönliche Unterstützung, Schulungen, klare Sicherheitskonzepte und eine offene Kommunikationskultur können Sie Risiken minimieren und Eskalationen verhindern. Ein proaktiver Umgang mit Gewalt stärkt zudem das Vertrauen in Ihre Einrichtung und verbessert die Patientenversorgung.

Investitionen in nachhaltige Präventionsmaßnahmen zahlen sich damit langfristig aus – für Ihre Mitarbeitenden, den Ruf Ihrer Einrichtung und die Qualität der Versorgung.

Schließen Sie sich heute der Kampagne Vision Zero an!

**[www.visionzero.global](http://www.visionzero.global)**  
**#visionzeroglobal**



Dieser Vision Zero-Leitfaden wurde von der Internationalen Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS) und ihrem Besonderen Ausschuss für Prävention in Zusammenarbeit mit vielen Unternehmen und Arbeitsschutzexperten erarbeitet.

Obwohl bei der Erarbeitung und Verwendung von Informationen und Daten sehr sorgfältig vorgegangen wurde, übernimmt die IVSS keine Haftung für Ungenauigkeiten, Weglassungen oder andere Fehler bei den Daten und insbesondere für jeden finanziellen Verlust oder anderweitigen Schaden, der ggfs. aus der Anwendung dieser Publikation entstehen könnte.

Diese Veröffentlichung wird unter der Lizenz „Creative Commons Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitungen 4,0 International (CC BY-NC-ND 4,0)“ zur Verfügung gestellt.  
Veröffentlicht 2017.

© Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit, 2025

