



Gewalt und Aggression in der Notaufnahme – Handlungsbedarf?



Die AKH-Ambulanz ist heillos überlastet Das Spital schlägt Alarm: „Drei Viertel der Patienten sind falsch bei uns!“

**Spitäler überlastet
Ärzte wollen
Ambulanzgebühr
wieder einführen**

**Weiter warten in
den Ambulanzen!!**



**AUVA: „Mehr Ärzte
nicht möglich“**

**Todesfälle Krankenhaus:
Gefährdet steigender
Spardruck die Notfallmedizin?**

**Lorenz-Böhler ist keine
Allgemeinklinik....**

Konfliktpotenzial Notfallambulanz

- Überfüllte Ambulanzen am Abend und Wochenende
- Lange Wartezeiten
- Personalmangel
- Sprachprobleme / kulturelle Unterschiede
- Mismatch Erwartung / Leistung

- **ZEITNOT!!**



Patient

Schmerz
Angst

Ungeduld
Hilflosigkeit



Personal

Überlastung
Zeitdruck
Stress



Maßnahmen

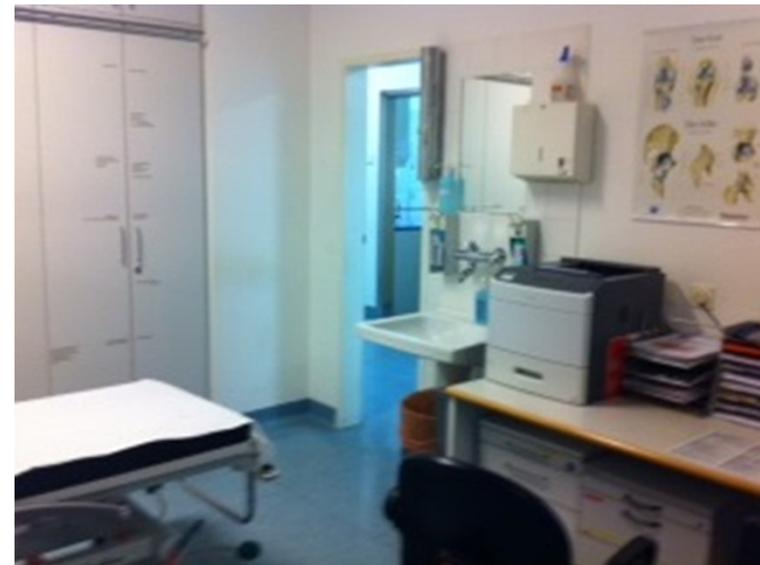
- personalbezogen
- organisatorisch
- patientenbezogen

Personalbezogene Maßnahmen

- Seminar: Sicherer Umgang mit Patienten bei Konflikten und Aggressionen
- Deeskalationsseminar: Schwierige Patienten in belastenden Situationen
- Anlassbezogene Supervision
- Nachbetreuung von MA durch Psychologen und Arbeitsmedizinerin

Organisatorische Maßnahmen

- Videoüberwachung
- Security (18 - 2 Uhr)
- Notrufknopf
- Fluchtweg
- Räumliche Trennung von Rettungen und ambulanten Patienten



Patientenbezogene Maßnahmen

- Videodolmetsch
- Bildschirmaufruf
- Verbessertes Leitsystem
- Hausordnung
- Leitfaden- Vorgehen bei häuslicher Gewalt
- Opferschutzgruppe

Wunschliste

- Regelmäßige Deeskalationsschulung des Personals
- Kollegiale Führung: Enttabuisierung Gewalt am Arbeitsplatz
- Politik: Entlastung der Ambulanzen

