

Gewalt in der Notaufnahme: mehr Sicherheit durch Alarm-Management

Schnelle Hilfe für die Helfer

Gewalttätige Patienten oder Angehörige werden immer mehr zum Problem für das Klinikpersonal. Die Mitarbeiter müssen wirksam vor Übergriffen geschützt werden. Zeitgemässe Alarmkommunikation garantiert, dass Hilfe sofort zur Stelle ist.



Oliver Laube,
Marketing Direktor für Deutschland,
Österreich und Schweiz (DACH)
bei Ascom Wireless Solutions

Oft eskaliert die Situation schnell und unerwartet: «Ein offensichtlich geistig verwirrter 27-jähriger Patient der Universitätsmedizin Mannheim hat am Wochenende eine diensthabende Krankenschwester mit einem Küchenmesser angegriffen und schwer verletzt.» So lautete der Bericht des «Mannheimer Morgen» vom 8. Juli 2013. Dieser Angriff ist leider kein Einzelfall. Szenenwechsel: Tatort Unispital Basel. Dort verletzte am 26. Juli 2013 ein betrunkenen Patient vier Pfleger so schwer, dass sie arbeitsunfähig waren.

Beleidigungen, Drohungen, Schubsen, Stossen, Hauen, Schläge, Tritte und oft auch Sachbeschädigung sind in zahlreichen Notaufnahmen zum traurigen Alltag geworden. Immer wieder

kommt es zu Übergriffen auf Pfleger und Ärzte. Viele haben deswegen bereits Angst vor jeder Nachtschicht – eine zusätzliche Stressbelastung, die bis zum Burn-out führen kann. Nicht zu vergessen: Der Reputationsschaden für die betroffene Klinik ist immens – und das in Zeiten chronischen Fachkräftemangels. Das verängstigte Personal fordert mehr Sicherheit – zu Recht.

Forschungsergebnisse: Alkohol und lange Wartezeiten als Auslöser

Aussenstehenden erscheint es zunächst kaum begreiflich, dass ein Patient ausgerechnet die Personen angreift, von denen er eigentlich medizinische Hilfe erwartet. Die Ursachen und Folgen der Gewaltausbrüche wurden in mehreren Studien erforscht. Gewalt in der Notaufnahme geht mehrheitlich von Männern aus (James et al. 2006). Die Wahrscheinlichkeit von Vorfällen mit aggressiven und gewalttätigen Patienten in der Notaufnahme ist nachts am höchsten und trifft dann eher Frauen (Schneiden und Marren-Bell 1998). Bei den meisten Vorfällen begünstigt Alkohol gewalttätiges Verhalten (James et al. 2006), aber auch lange Wartezeiten spielen eine Rolle (Derlet und Richards 2000).

Weitere Auslöser-Momente sind zum Beispiel Frustration, persönliche Notsituation, Mangel an Privatsphäre, Wirkung von Suchtmitteln, Umweltstressoren, Ängste, vermindertes Selbstwertgefühl, nicht verarbeitete Traumata oder Kommunikationsdefizite.

Personenschutz: Klinik als Arbeitgeber in der Pflicht

Wenn Patienten oder Besucher handgreiflich werden und dabei Betriebsangehörige verletzen, sind dies formal meldepflichtig Arbeitsunfälle. Dabei ist die Rechtslage klar: Risiken durch aggressive Übergriffe müssen in der Gefährdungsbeurteilung erfasst werden, und es sind entsprechende Massnahmen festzulegen.

Aber nicht nur aus rechtlicher und moralischer Sicht ist es ratsam, seine Mitarbeiter zu schützen. Denn gutes Personal ist schwer zu finden. Wer ein überzeugendes Sicherheitskonzept vorweisen kann, vermeidet nicht nur Fehlzeiten, sondern senkt auch die Fluktuation und verbessert sein Image auf dem umkämpften Arbeitsmarkt.

Lösungen für die Notaufnahme: Kommunikation statt Kampfsport

Trainings in Kampfsport und Verteidigungstechnik, wie sie zuweilen vorgeschlagen werden, sind in jedem Fall kein geeignetes Sicherheitskonzept. Gefragt sind vielmehr infrastrukturelle Massnahmen. Dazu gehören beispielsweise Rückzugsorte mit Sicherheitsglasscheiben. Nützlich kann auch die Präsenz eines professionellen Sicherheitsdienstes sein. Er kann so manche Gefahrensituation entschärfen, bevor sie weiter eskaliert.

Voraussetzung ist jedoch ein möglichst schnelles und gezieltes Eingreifen. Grundlage eines funktionierenden Sicherheitskonzepts ist daher immer eine zeitgemässe Alarmkommunikation. Sie muss gewährleisten, dass die Security oder sonstige Hilfe unverzüglich benachrichtigt wird und ohne weitere Nachfrage den richtigen Einsatzort erreicht. Den Sicherheitsanforderungen des modernen Klinikbetriebs werden Unternehmen wie Ascom, Spezialist für «Mission Critical Communication» im Healthcare-Bereich, mit einem zeitgemässen IP-basierenden Kommunikationskonzept gerecht. Am Standort kommen Endgeräte auf Basis von IP-DECT und VoWLAN zum Einsatz, Off-Site läuft die Kommunikation über Smartphone-Apps (3G, UMTS).

Alarmauslösung: per Tastendruck, Lageänderung oder Nichtbewegung

Mobilgeräte von Ascom, zum Beispiel das i62, verfügen über einen gut erreichbaren Notrufknopf. Wird dieser zweimal innerhalb von zwei



Sekunden gedrückt, löst dies einen Personalalarm aus. Um das System zum überprüfen, braucht man nur den Alarmkopf einmal für mehr als eine Sekunde gedrückt zu halten. Dann quittiert das Gerät den Testalarm und damit seine Einsatzbereitschaft. Der Nichtbewegungsalarm wird aktiviert, wenn das Kommunikationsgerät

innerhalb einer definierten Zeit (10–255 Sekunden) keine Orts- oder Lageänderung aufweist. Der Lagealarm wird gesendet, wenn das Handgerät für eine bestimmte Zeit mehr als 45 Grad gekippt wird (10 – 255 Sekunden), zum Beispiel nach einem Sturz.

Nichtbewegungs- und Lagealarm werden erst aktiv, wenn der Anwender auf ein optisches und akustisches Vorwarnsignal nicht innerhalb eines vordefinierten Zeitraums (1–255 Sekunden) per Tastendruck reagiert. Beide Alarmer lassen sich durch einen Wechsel des Anwenderprofils auch gänzlich abschalten.

Permanente Lokalisierung: Voraussetzung für gezieltes Eingreifen

Da Endgeräte wie das i62 laufend Lokalisierungsinformationen an die Kommunikationszentrale schicken, kann auf einen Alarm schnell und vor allem gezielt reagiert werden. Der Alarm-PC zeigt sofort eine akustische und visuelle Meldung, die die genaue Position des Hilfe Suchenden beinhaltet. Diese wird automatisch als Gruppennachricht an definierte Endgeräte weitergegeben. Der Notruf erscheint dann zum Beispiel auf dem Display eines Alarm-Sendeempfängers, mit dem der

Sicherheitsdienst ausgerüstet ist. Dieser weiss sofort, wo er eingreifen muss – bevor die Situation eskaliert. Wenn nötig, kann der Alarm auch an externe Stellen, zum Beispiel die Polizei, weitergeben werden.

Der Aufbau einer modernen Mission-Critical-Kommunikationsinfrastruktur ist oft einfacher als man denkt. Mit dem Ascom i62 ist bereits ein VoWiFi-Handset auf dem Markt, das zu allen IEEE-802.11-a/b/g/n-Netzen kompatibel ist. Hier gilt es zu handeln, bevor man durch einen Gewaltausbruch in die Schlagzeilen gerät. Auch in punkto Sicherheit gilt der Mediziner-Grundsatz: Vorbeugen ist besser als Heilen.

Weitere Informationen

Ascom (Schweiz) AG
Wireless Solutions DACH
Gewerbepark
5506 Mägenwil

Telefon 062 889 50 00
Fax 062 889 50 99

Info-ch@ascom.com
www.ascom.ch

Anforderungen an moderne Mission-Critical-Kommunikationsinfrastrukturen

- Schnelle Alarmübertragung
- Leicht zu handhabende und von der Belegschaft akzeptierte Endgeräte
- Vermeidung von Fehlalarmen durch genau definierte Abläufe
- Sichere Alarmübertragung: Rückmeldung, Bestätigung, Protokollierung
- Flexible Alarmweiterleitung an Helfer
- Integration mit Melde- und anderen Sicherheitssystemen
- Schnelle und gezielte Hilfe durch Echtzeitübertragung und Lokalisierung