

# Whitepaper: Gewalt im Gesundheitswesen –

## Eine wachsende Herausforderung für medizinische Einrichtungen

### Allgemeine Informationen zur Datenerhebung

Die vorliegenden Ergebnisse basieren auf einer Umfrage der doctari group, die Einblicke in die Praxis und Arbeitsrealität verschiedener medizinischer Einrichtungen des Gesundheitswesens bietet. Im Rahmen der Untersuchung wurden quantitative Daten systematisch erhoben und vergleichend analysiert, um belastbare Aussagen über relevante Strukturen und Maßnahmen treffen zu können.

Die Umfrage wurde im Zeitraum vom 05.11.2024 bis zum 16.12.2024 an medizinische Einrichtungen des Gesundheitswesens, die mit doctari und/oder lichtfeld zusammenarbeiten, verschickt. Insgesamt haben 54 Einrichtungen an der Umfrage teilgenommen.

Herausgeberin: doctari group | März 2025

### Inhaltsverzeichnis

Einleitung	2
Aufkommen an Gewaltvorfällen	3
Gewaltpräventionskonzept	4
Prävention	5
Nachsorge	6
Zusammenfassung der Ergebnisse	7



## Einleitung

Deutschlandweit werden im Gesundheitswesen die meisten Gewaltvorfälle\* am Arbeitsplatz gemeldet. Diese führen zu starken physischen und psychischen Belastungen bei den betroffenen Fachkräften – mit gravierenden Folgen für Mitarbeitende und Einrichtung.

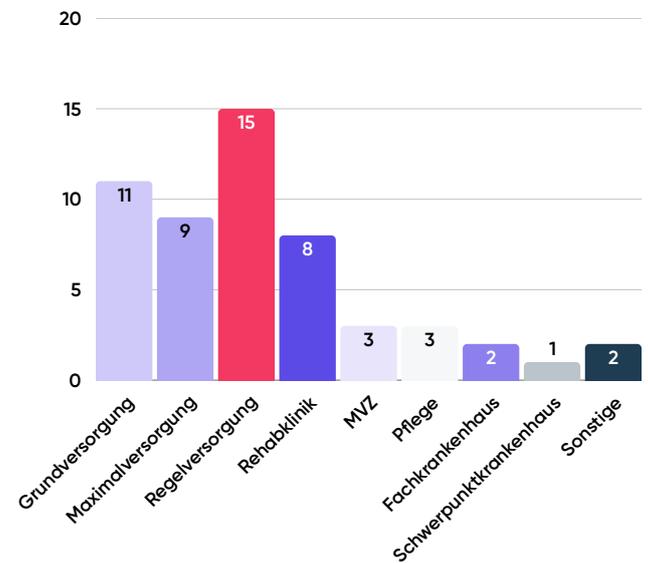
Um dieser Herausforderung zu begegnen, ist ein ganzheitlicher Ansatz erforderlich, der präventive Strategien mit gezielten Maßnahmen der Nachsorge kombiniert:

- Effektive Präventionsstrategien helfen, Risiken frühzeitig zu erkennen und dadurch die Sicherheit in medizinischen Einrichtungen nachhaltig zu erhöhen.
- Darüber hinaus muss ein strukturiertes Unterstützungssystem aufgebaut werden. Von Gewalt betroffene Mitarbeitende erhalten Hilfsangebote wie psychologische Betreuung, rechtliche Beratung oder Supervision. Sie stärken betroffene Fachkräfte und gewährleisten langfristig ein sicheres und stabiles Arbeitsumfeld

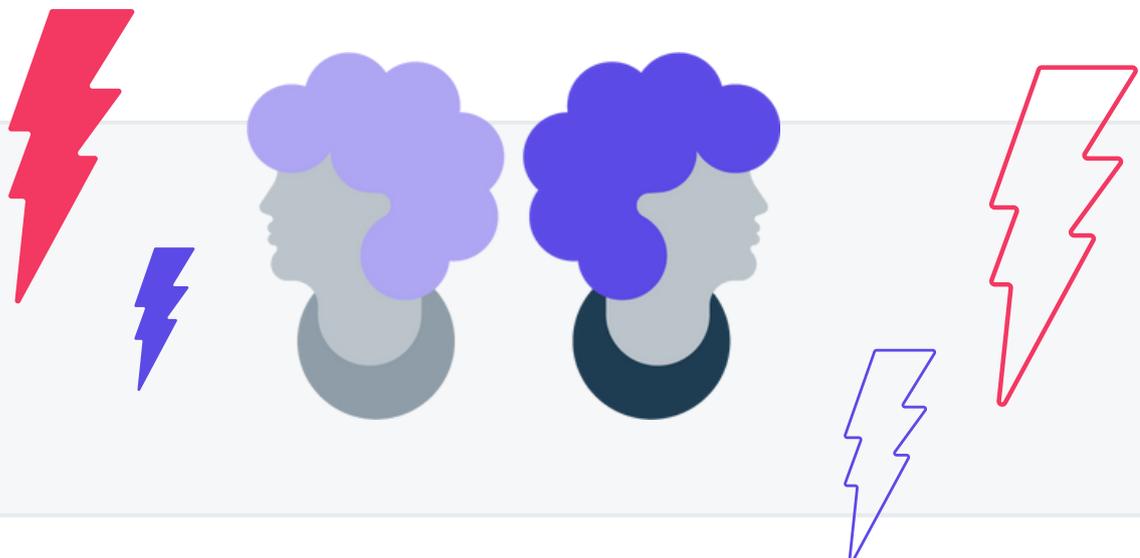
Das Ziel dieses Whitepapers ist es, Einblicke in das Auftreten und den Umgang mit Gewaltvorfällen im Gesundheitswesen zu geben und mögliche Ansätze zur Gewaltprävention aufzuzeigen.

**Hinweis:** Jeder Gewaltvorfall im Kontext der versicherten Tätigkeit, der bei der betroffenen Person eine körperliche oder seelische Verletzung verursacht, ist versicherungsrechtlich ein Arbeitsunfall und ist von den gesetzlichen Unfallversicherungsträgern abgesichert.

## Befragte Einrichtungen



Wir haben verschiedene medizinische Einrichtungstypen hinsichtlich des Auftretens von Gewaltvorfällen in ihren Häusern befragt.



\*Definition: Unter Gewalt wird die absichtliche Anwendung von physischer, psychischer, verbaler oder struktureller Kraft verstanden, die darauf abzielt, anderen Personen Schaden zuzufügen, sie zu kontrollieren oder zu unterdrücken.

# 92 %

aller befragten Einrichtungen haben im vergangenen Jahr Gewaltvorfälle gemeldet

## 76 % 11 % 2 %

bis zu 10 Vorfälle

11 - 50 Vorfälle

51 - 100 Vorfälle



## Aufkommen an Gewaltvorfällen

Die Häufigkeit von Gewaltvorfällen hängt eng mit diversen Faktoren zusammen, wie Arbeitsbelastung, PatientInnenaufkommen, Art des PatientInnenkontakts oder auch der Verfügbarkeit von Präventionsmaßnahmen.

Besonders in Krankenhäusern mit hohem Publikumsverkehr oder Akutfallmanagement scheinen Vorfälle häufiger aufzutreten, entsprechend sind Krankenhäuser der Regel-, Grund-, und Maximalversorgung laut Übermittlung der Gesamtanzahl an Daten besonders betroffen. Eindeutig belegbar ist diese Tendenz bei einer relationalen Verteilung anhand dieser Umfragedaten allerdings nicht.

Eine entscheidende Rolle für die Erfassung von Gewaltvorfällen spielt dabei die Meldekultur – denn ohne Meldung keine Transparenz:

- Einrichtungen der Regelversorgung zeigen in unseren Daten trotz höherer Präventionsintensität (durchschnittlich 2,6 Maßnahmen) relational die höchste Gesamtzahl an gemeldeten Vorfällen.
- Einrichtungen mit geringem Aufkommen an Präventionsmaßnahmen (z. B. MVZ und Pflegeeinrichtungen) melden nur wenige Vorfälle, was auf eine mögliche Untererfassung hindeuten könnte.

Fehlende Meldestrukturen könnten demnach dazu beitragen, das tatsächliche Ausmaß von Gewaltvorfällen zu unterschätzen. Die Barriere für Meldungen sollte so niedrig wie möglich und allen Mitarbeitenden klar sein, dass das Melden von Vorfällen ausdrücklich gewünscht ist und sie sich auf den Rückhalt ihrer Einrichtungen verlassen können.

## 3 Tipps für barrierefreie Meldewege

### Ansprechstellen:



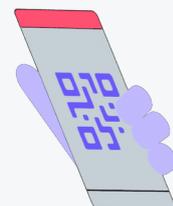
Direkter Kontakt zu geschulten Ansprechpersonen

### Physische Meldemöglichkeiten:



Fest installierte Tablets mit einem Online-Formular

### Mobile Anwendungen:



Ausgehängte QR-Codes mit Online-Formular

# Gewaltpräventionskonzept

Ein Konzept zur Gewaltprävention ist ein strategischer Rahmen, der darauf abzielt, Gewaltvorfälle im Gesundheitswesen frühzeitig zu erkennen, angemessen darauf zu reagieren und im besten Fall zu verhindern. Arbeitgeber sind gem. ihrer gesetzlichen Verpflichtung, u. a. basierend auf den Vorgaben des Arbeitsschutzgesetzes (§§ 3, 5), verantwortlich, Gefährdungen proaktiv offenkundig zu machen und bestmöglich auszuschließen.

## 61 %

der befragten Einrichtungen verfügen über ein Gewaltpräventionskonzept.

Dies zeigt, dass ein Großteil der Einrichtungen die Relevanz strategischer Präventionsansätze erkannt hat und aktiv an einer Umsetzung arbeitet. Größere Einrichtungen, wie Regel- und Maximalversorger, scheinen tendenziell eher über klare Konzepte zur Gewaltprävention zu verfügen.

Dennoch bleibt Potenzial für Verbesserungen.

Dass rund 39% der befragten Einrichtungen bislang kein Konzept implementiert hat, könnte ein Anzeichen für fehlende Ressourcen, geringerer Priorisierung oder eingeschränktem Zugang zu Expertise sein.

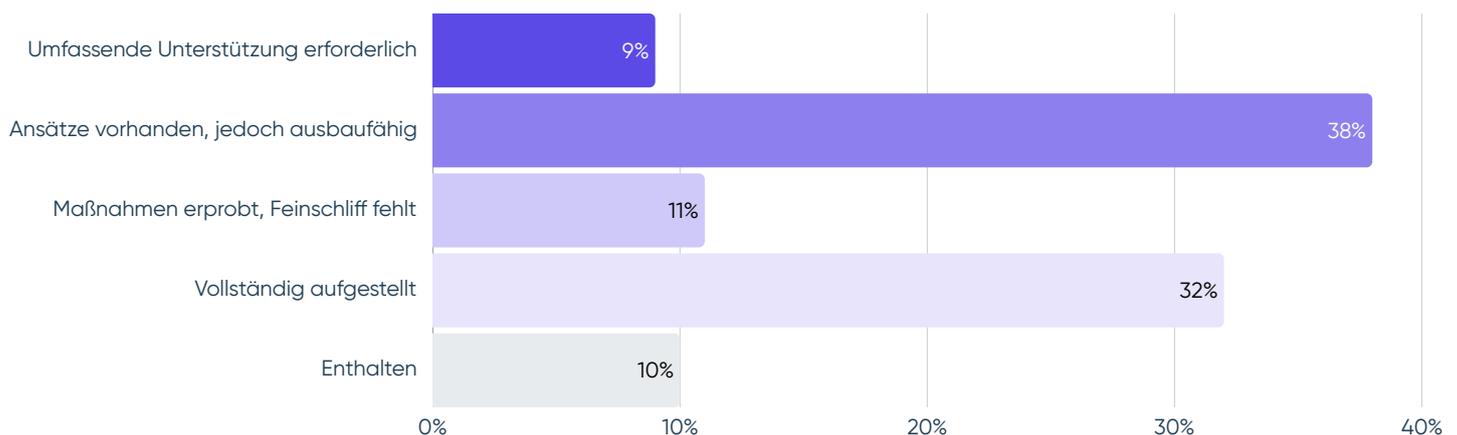
Auf die gezielte Frage nach dem Bedarf an Unterstützung, antworteten etwa 54 %, dass zum Teil zwar Ansätze vorhanden, diese jedoch ausbaufähig sind - und äußerten zudem einen gezielten Wunsch nach Beratung, was eine allgemeine Notwendigkeit nach professionellen Hilfsangeboten verdeutlicht.

**Berufsgenossenschaften und Unfallkassen bieten in der Regel kostenfreie Beratung zum Thema Gewaltprävention für ihre Mitglieder an**



## 17 %

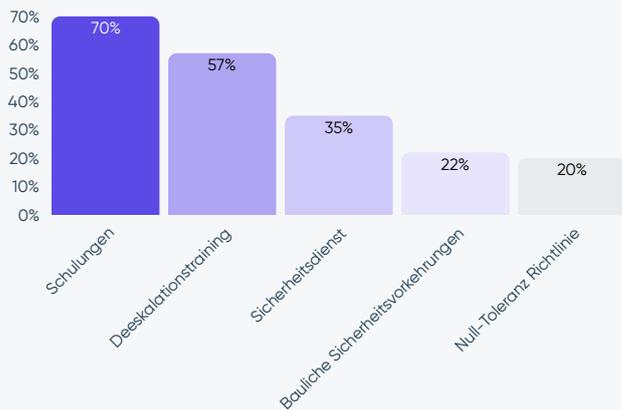
der Einrichtungen erkennt einen dringenden Handlungsbedarf und wünscht sich umfassende Unterstützung



# Gewaltprävention

Gewalt am Arbeitsplatz gefährdet nicht nur die Sicherheit von Fachkräften, sondern auch ihr Wohlbefinden. Die konsequente Umsetzung präventiver Maßnahmen ist daher essenziell, um Gewaltsituationen proaktiv zu begegnen. Durch professionelle Schulungs- und Trainingsprogramme werden Mitarbeitende gezielt darauf vorbereitet, in kritischen Momenten angemessen zu reagieren. Dies stärkt nicht nur die Handlungskompetenz, sondern fördert auch ein erhöhtes Sicherheitsgefühl und die Entwicklung von Resilienz.

Die Umfrageergebnisse verdeutlichen, dass präventive Maßnahmen wie Schulungen (70%) und Deeskalationstrainings (57%) in vielen Einrichtungen bereits Bestandteil des Arbeitsalltags sind.



Trotz dieses eindeutigen Fokus bleibt die Einführung von strukturellen Sicherheitsvorkehrungen wie Absperrungen, Verglasungen (35%) oder der Einsatz von Sicherheitsdiensten (22%) ein Thema.

Angesichts der zunehmenden Belastungen, denen gerade größere Einrichtungen ausgesetzt sind, können diese strukturellen Sicherheitsvorkehrungen jedoch von erheblichem Nutzen sein.



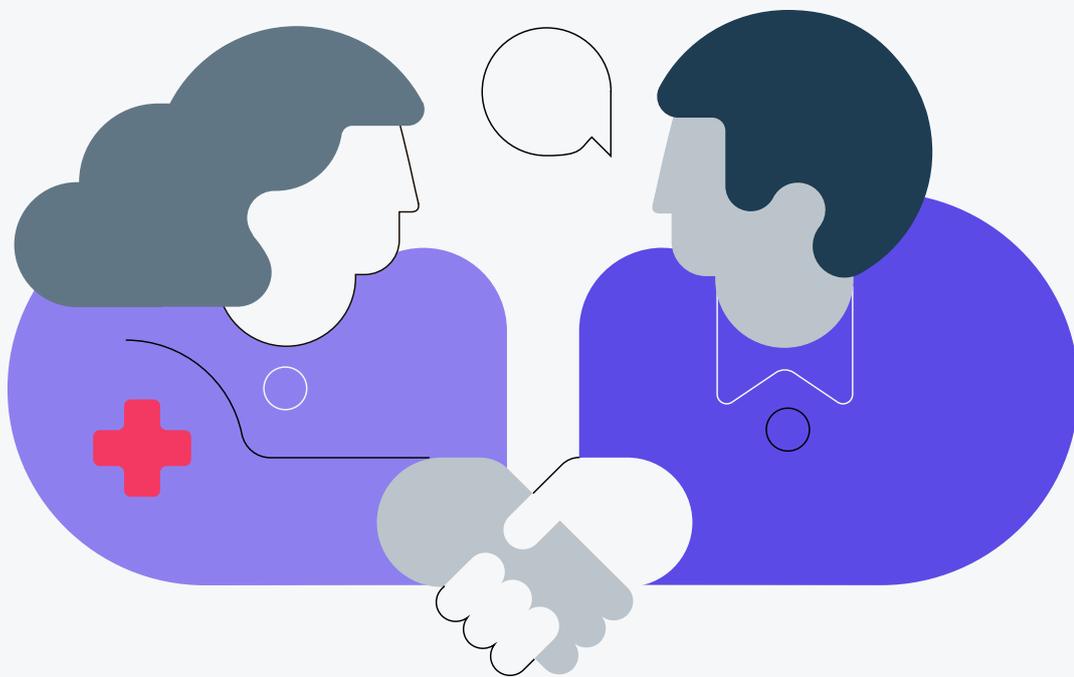
## Die Botschaft ist klar:

Die bloße Existenz eines Präventionskonzepts ist nicht genug – es bedarf einer kontinuierlichen Kommunikation und einer klaren Umsetzung der Maßnahmen, für die Sicherheit der Mitarbeitenden und die Qualität der Versorgung.



## Praxis Tipps:

- Konzept vorleben: Führungskräfte agieren als Vorbilder für Werte und Handlungsrichtlinien
- Respektvolle Kommunikation: Führungskräfte fördern offene, vertrauensvolle Gespräche
- Selbstreflexion: Jede Person hinterfragt regelmäßig das eigene Handeln
- Bedürfnisse äußern: MitarbeiterInnen befähigen Anliegen klar zu formulieren und Grenzen zu setzen
- Schulungen: Konstruktive und transparente Kommunikation mit PatientInnen und Angehörigen stärken



## Nachsorge: Unterstützung für Betroffene

Die psychischen Folgen von Gewaltvorfällen können oftmals schwerwiegender als die Vorfälle selbst sein. Es erfordert das Angebot von gezielter Unterstützung, um mögliche psychische Beanspruchung zu bewältigen und langfristige Schäden zu vermeiden.

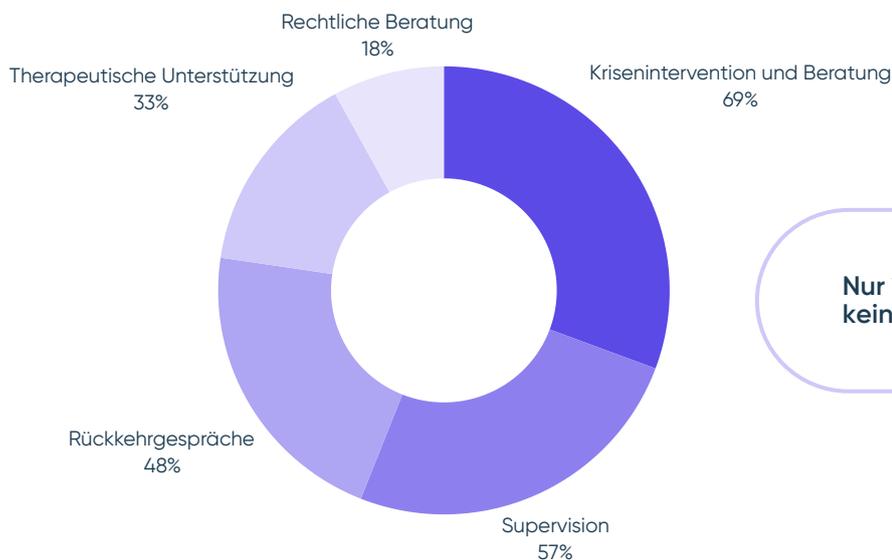
Die Daten legen nahe, dass die Nachsorge zunehmend anerkannt im Umgang mit Gewaltvorfällen im Gesundheitswesen ist. Viele Einrichtungen haben bereits spezifische Nachsorgemaßnahmen implementiert, um betroffene Mitarbeitende gezielt zu unterstützen und deren Verarbeitung solcher Vorfälle zu fördern.

Einrichtungen, die auf Angebote wie Krisenintervention und Beratung (69 %), Supervision (57 %) oder auch Rückkehrgespräche

(48 %) setzen, schaffen nicht nur ein sicheres Arbeitsumfeld, sondern stärken auch das Vertrauen darin, ernst genommen zu werden und die psychische Gesundheit ihrer Mitarbeitenden und schützen sie somit nachhaltig.

Angebote wie Rückkehrgespräche ermöglichen es zudem, spezifische Sicherheitsbedenken anzusprechen und mögliche individuelle Anpassungen vorzunehmen.

Obwohl Nachsorgemaßnahmen weit verbreitet sind, zeigt sich ein deutlicher Handlungsbedarf in einzelnen Bereichen. Insbesondere die vergleichsweise geringe Verfügbarkeit rechtlicher Beratung deutet darauf hin, dass betroffene Mitarbeitende nicht ausreichend über ihre juristischen Optionen aufgeklärt oder unterstützt werden.



**Nur 1 der 54 befragten Einrichtungen bietet keine Maßnahmen zur Nachsorge an!**

# Zusammenfassung

Gewalt am Arbeitsplatz ist im Gesundheitswesen ein wachsendes und ernstes Problem. Insbesondere Einrichtungen mit hohem Publikumsverkehr und Akutfallmanagement sind betroffen.

Trotz bestehender Maßnahmen erfordert die zunehmende Gewaltintensität einmal mehr eine regelmäßige Anpassung und Weiterentwicklung der Konzepte. Eine wirksame Eindämmung von Gewaltvorfällen ist nur möglich, wenn medizinische Einrichtungen flexibel auf neue Herausforderungen reagieren und Mitarbeitende durch Schulungen, strukturelle Sicherheitsmaßnahmen und eine verlässliche Nachsorge langfristig unterstützen.



## Zentrale Erkenntnisse:

### 1. Konzeption:

Arbeitgeber sind gesetzlich verpflichtet, präventive Maßnahmen zu ergreifen, um Gewaltvorfälle aktiv zu minimieren. Die Ausarbeitung eines wirksamen Gewaltpräventionskonzeptes stellt medizinische Einrichtungen aber auch vor neue Herausforderungen, bei denen sich ein deutlicher Bedarf nach professioneller Unterstützung und Beratung zeigt.

### 2. Meldekultur:

Eine klare Struktur zur Dokumentation von Gewaltvorfällen ist essenziell. Nur durch offene Meldungen lässt sich Transparenz schaffen und gezielte Prävention ermöglichen. Eine mangelnde Meldestruktur könnte das tatsächliche Ausmaß signifikant verzerren.

### 3. Prävention:

Gewalt im Gesundheitswesen erfordert mehr als gute Absichten – zahlreiche medizinische Einrichtungen setzen bereits auf etablierte Präventionsmaßnahmen, wie z. B. Schulungen. Der Anstieg an Gewaltvorfällen macht jedoch deutlich, dass Prävention aktiv gelebt und Konzepte regelmäßig weiterentwickelt werden müssen.

### 4. Nachsorge:

Viele Einrichtungen bieten bereits Unterstützungsangebote wie Supervision und Krisenintervention an. Wer Fachkräfte aber umfangreich schützen will, muss sie nach Gewaltvorfällen gezielt auffangen – Psychologische Betreuung und rechtliche Beratung sollten kein "Nice to have" bleiben.



*„Die zunehmende Gewalt im Gesundheitswesen ist ein alarmierendes Zeichen für die wachsenden Herausforderungen, denen sich Fachkräfte täglich stellen müssen. Dieser Entwicklung muss mit wirksamen Präventionsmaßnahmen und konsequenter Unterstützung begegnet werden.“*

**Prof. Dr. Cai-Nicolas Ziegler**  
CEO doctari GmbH

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Cai-Nicolas Ziegler'.