

Gewalt gegen Helfer

Ärzte werden angepöbelt, Pfleger bespuckt, Sanitäter verprügelt: Was tun Einrichtungen, um ihre Mitarbeiter besser zu schützen? Zu Besuch bei einem Deeskalationstraining

VON JULIAN EBBERSDOBLER

Franz Brand greift sich mit beiden Händen an den Hals, als er erzählt, was damals passiert ist. Er war noch nicht lange im Job, recht neu in der Psychiatrie, da packte ihn plötzlich jemand von hinten. Brand hatte niemanden kommen hören, ahnte nichts. Dann ging alles ganz schnell. Der Mann riss ihn zu Boden, es kam zum Kampf. Zum Glück war ein Kollege in der Nähe, der ihm helfen konnte. „Das hätte auch schlimmer ausgehen können“, sagt er heute, fast 40 Jahre danach. Franz Brand, 63, arbeitet mittlerweile als Pflegedienstleiter am Isar-Amper-Klinikum in Haar bei München. Der Angreifer war ein Patient, mitten in einer Psychose. Er hielt Brand für den Teufel.

Es war nicht die einzige Situation, in der Brand angegriffen wurde, aber die erste. Sie ist ihm besonders im Gedächtnis geblieben. „In meinem Job muss man fast damit rechnen, dass es einen mal erwischt“, sagt er. An diesem Wintertag sitzt er mit 18 Pflegekräften, Ärztinnen und Psychotherapeuten in einem Stuhlkreis in Haus 55 des Klinikgeländes. Franz Brand ist Deeskalationstrainer, er wird mit den Kollegen in den kommenden drei Tagen über Dinge sprechen, die in vielen Ausbildungen und Studiengängen eher am Rande vorkommen. Was ist Aggression? Wie geht man damit um, wenn Patienten schreien? Was sollte man tun, wenn man merkt, dass eine Situation in jedem Moment eskalieren könnte?



Polizisten oder Sanitäter grenzen natürlich auch persönliche Freiheitsräume ein. Man kann nicht mehr so schnell fahren, man muss eine Party abbrechen.“

**DIETER FREY,
SOZIALPSYCHOLOGE**

Es sind Fragen, die längst nicht mehr nur Mitarbeiter in psychiatrischen Einrichtungen betreffen. Auch in Krankenhäusern, Pflegeheimen und selbst bei Notarzteinsätzen kommt es immer wieder zu Übergriffen auf Menschen, die eigentlich nur helfen wollen. Das Phänomen beschäftigt auch die Forschung. „Ich glaube, dass die Gesellschaft verrottet ist als früher“, sagt Dieter Frey, Psychologe und Leiter des Center for Leadership and People Management an der Ludwig-Maximilians-Universität in München. Die Frustrationstoleranz sei bei vielen Menschen gesunken.

Aber warum erwischt es ausgerechnet Helfern und Helfer? „Polizisten oder Sanitäter grenzen natürlich auch persönliche Freiheitsräume ein. Man kann nicht mehr so schnell fahren, man muss eine Party abbrechen, weil es anscheinend zu laut war. Der Krankenwagen stört, weil man anhalten muss.“ Bei vielen geht es den Wunsch nach einfachen Lösungen in einer Welt, die immer komplexer und undurchsichtiger werde, sagt Frey. Das erkläre auch die Sehnsucht nach vermeintlichen Südenböcken.

Nach Zahlen des Deutschen Krankenhausinstituts setzt sich mehr als jedes dritte Krankenhaus Sicherheitspersonal ein, um Mitarbeiter vor körperlichen oder verbalen Attacken zu schützen. Das Pro-

blem: Sie werden gar nicht in allen Einrichtungen standardmäßig erfasst, sondern nur in etwa zwei von drei Krankenhäusern. Die Landesärztekammer Hessen sammelt seit März 2019 Übergriffe auf ihre Mitglieder – als erste Ärztekammer in Deutschland. Auf der Homepage gibt es einen Meldebogen für „Gewalt gegen Ärzte“. Er kann ausgedruckt, ausgefüllt und per Post oder Fax zurückgeschickt werden: anonym. Bisher sind 40 Bögen eingegangen, sagt Katja Möhrle von der Ärztekammer.

Das klingt erst mal halb so wild. Gibt es gar kein Problem? „Die Zahlen lassen nicht den Rückschluss zu, dass Gewalt im ärztlichen Alltag in Hessen keine große Rolle spielt.“ Der Bogen sei einfach noch nicht bekannt genug. Außerdem falle auf, dass sich vor allem niedergelassene Ärzte melden und vorwiegend von verbalen Attacken berichten. „Es kann gut sein, dass sich andere vielleicht direkt an ihr Krankenhaus wenden.“ Wie lösen das benachbarte Länder? In Frankreich beispielsweise werden schon seit 2013 alle von Ärzten gemeldeten Fälle in einem nationalen Register erfasst und dokumentiert.

Siegfried Rosenau, 66, weiß, wie es sich anfühlt, wenn Patienten Grenzen überschreiten. Er arbeitet in einer Allgemeinarztpraxis in Minden, Nordrhein-Westfalen. „Früher hatte man noch Respekt und Achtung vor Ärzten“, sagt er. „Das ist heute nicht mehr so.“ Besonders gut erinnert sich Rosenau an einen Patienten, der eine Krankschreibung wollte. Als er ihm die verweigerte, weil er keinen Grund feststellen konnte, drohte der Mann mit Schlägen. Am Ende musste die Polizei anrücken, um die Lage in den Griff zu bekommen. Es sind meistens Situationen wie diese, sagt Siegfried Rosenau, die am Ende eskalieren. „Wenn Patienten nicht das bekommen, was sie wollen.“

Der Arzt hört aber auch immer wieder Geschichten von Notdiensten. „Es gibt Ärztinnen, die nur mit einer Begleitperson Hausbesuche machen.“ Aus Angst. Andere versuchen, möglichst viele solcher Dienste an männliche Kollegen abzugeben. Sollte man nicht auch deshalb alle Vorfälle wie in Hessen bei den Ärztekammern melden können? „Damit ist das Problem doch auch nicht gelöst“, sagt Rosenau. „Ich finde, man muss die Täter härter bestrafen.“

Das fange zum Beispiel schon bei Menschen an, die Rettungsgassen verhindern und dafür nur 320 Euro Bußgeld zahlen müssten. Das sei zu wenig. Auch Notärzte, die selbst im Krankenwagen unterwegs sind, erzählen ähnliche Geschichten wie Siegfried Rosenau. Anfang 2019 platze dem Twitternutzer Flow der Kraken. In einem wütenden Tweet wandte er sich direkt an die Täter. „Liebe Betrunkenen (und sonstige Gewalttätige, langsam hab ich wegen euch echt die Schnauze voll! Man fährt nachts bei Wind und Wetter raus, um euch zu helfen. Egal wem und aus welchem Grund. Wir sind die, die euch aus dem Dreck ziehen, egal wie besoffen und vollgekotzt ihr seid.“ Der Beitrag bekam mehr als 6000 Likes.

Unter dem Hashtag „respectnurses“ teilen Pflegerinnen, was sie im Alltag erleben. Einige berichten auch von sexuellen Übergriffen – vor allem beim Waschen. Eine Userin schreibt, dass ein Patient sie im Bad in eine Ecke gedrängt habe. Den erigierten Penis in der Hand. Dazu der Spruch: „Stell dir vor, er wäre jetzt drin.“ Konsequenzen gab es keine. Andere Patienten wollen von Pflegerinnen wissen, warum sie nicht Medizin studiert haben. Ob das Abitur zu schlecht war. Ob sie zu faul oder zu dumm seien. Auch Pfleger teilen ihre Erfahrung-



Sommer 2015, Bremerwörde, Niedersachsen: Nach einem tödlichen Unfall behindern drei Männer die Arbeit der Rettungskräfte. Ein 25-Jähriger wollte den Unglücksort mit seinem Handy filmen. Als ihm das untersagt wurde, eskaliert die Situation. Um Gaffer fernzuhalten, gibt es inzwischen immer öfter Sichtschutzwände. FOTO: DPA

gen auf Twitter. Wie kommt man denn überhaupt als Mann auf die Idee, Krankenschwester zu werden? Das ist eine der Fragen, die Patienten wohl immer wieder stellen. Dankbarkeit und Respekt? Fehlangeze.

Das Phänomen betrifft auch andere Berufsgruppen. Die Berliner Feuerwehr verzeichnete im vergangenen Jahr beispielsweise 200 Angriffe auf Einsatzkräfte, wie die Berliner Morgenpost berichtet. Der Landesbranddirektor sprach davon, dass die Schwere der Attacken zugenommen habe. Auch in der Silvesternacht 2020 kam es nach Angaben der Feuerwehr wieder zu Übergriffen. Insgesamt waren es 24, fast immer kam Pyrotechnik zum Einsatz. In Neukölln versuchten mehrere Personen, die Tür eines Löschfahrzeugs zu öffnen und mit Schreckschusswaffen ins Innere zu schießen. Zur Einordnung: Alles in allem rückten die Berliner Einsatzkräfte in dieser Nacht mehr als 1500 Mal aus.



Es ist in Deutschland trauriger Alltag geworden, dass Menschen angegriffen werden, die sich in den Dienst dieser Gesellschaft stellen.“

**ULRICH SILBERBACH,
CHEF DES BEAMTENBUNDS**

Neben den nackten Zahlen und Statistiken über Angriffe auf Helfer gibt es aber auch Einzelfälle, die sich von der Masse abheben. Zum Beispiel die Geschichte von Fritz von Weizsäcker, der Sohn des früheren Bundespräsidenten. Er war Chefarzt der Abteilung Innere Medizin und Gastroenterologie in der Berliner Schlosspark-Klinik und hielt im November 2019 einen öffentlichen Vortrag, als ein Zuhörer ihn mit einem Messer attackierte. Für den Mediziner kam jede Hilfe zu spät, er starb kurz darauf an seinen Verletzungen. Ein privat anwesender Polizist hatte noch versucht, sich dazwischenzuwerfen – und wurde selbst schwer verletzt.

Auch am Münchner Hauptbahnhof ereignete sich Ende vergangenen Jahres eine Tat, die im Gedächtnis blieb. Während einer Personenkontrolle wurde ein 30-jähriger Polizist völlig unerwartet von hinten angegriffen. Ein Fremder stach ihm mit einem Messer in den Nacken. Die Klinge brach im Körper des Polizeimeisters ab. Das Opfer kam schwer verletzt ins Krankenhaus. Einen Tag nach der Tat teilte die Mordkommission mit, dass der Mann „allgemeinen Hass auf die Polizei“ als Motiv angab. Er habe gezielt einen Polizisten töten wollen.

Das Thema treibt auch den Beamtenbund um. Weil immer wieder Beschäftigte des öffentlichen Dienstes angegriffen werden, fordert er eine bundesweite Meldepflicht für diese Delikte. „Es ist in Deutschland trauriger Alltag geworden, dass Menschen angegriffen werden, die sich in den Dienst dieser Gesellschaft stellen“, sagte der Bundesvorsitzende Ulrich Silberbach Mitte Februar. Es dürfe nicht sein, dass diese Menschen Opfer von Gewalttaten werden und „Politik und Gesellschaft das stillschweigend hinnehmen“.

Zurück in Haus 55, Isar-Amper-Klinikum München-Ost, Vorstellungsrunde im Deeskalationskurs. Wer wurde schon mal

angegriffen? Und wie geht man damit am besten um? Die meisten Teilnehmer arbeiten in der Pflege, manche auf geschlossenen Stationen. Eine Pflegerin wurde angespuckt, eine andere am Arm festgehalten. Ein Pfleger erzählt, dass Patienten ihn schon gekratzt und verfolgt haben. Beleidigungen werden gar nicht extra erwähnt. Danach geht es in Kleingruppen, die sich

mit den Begriffen Macht, Aggression und Gewalt auseinandersetzen sollen. Am Ende entstehen drei Plakate. Darauf haben die Teilnehmer Sprechblasen, Flüste, Messer, Spritzen und Schlüssel gemalt. Nach der Mittagspause wird es praktischer, die Stühle stehen jetzt nicht mehr im Kreis, sondern am Rand. Pflegedienstleiter Franz Brand hat sich umgezogen, trägt Jog-

ginghose statt Jeans. Jeweils zwei Teilnehmer stehen sich gegenüber, die einen schlüpfen in die Rolle des Angreifers, die anderen müssen reagieren: den Oberkörper leicht zur Seite drehen, möglichst wenig Fläche bieten. Dann rennen die Ersten los. „Im besten Fall bringen wir euch heute etwas bei, das ihr nie braucht“, sagt Brand. Er hofft es zumindest.