

«Gewalttaten geschehen so gut wie nie aus heiterem Himmel»

Um Mitarbeitende besser vor Gewalt zu schützen, führt das UniversitätsSpital Zürich als erstes Schweizer Spital ein Bedrohungsmanagement ein. Bedrohungsmanagement-Experte Jens Hoffmann über gefährliche Situationen im Spital und Methoden der Gewaltprävention.

Jens Hoffmann, Sie haben das UniversitätsSpital Zürich in Sachen Bedrohungsmanagement beraten. Worum geht es dabei?

Es geht darum, dass das Spital bedrohliches Verhalten gegenüber seinen Mitarbeitenden frühzeitig stoppt. Die Bedrohung kann zum Beispiel von Patienten oder von Angehörigen ausgehen. Wenn etwa ein Patient einer Pflegenden mit dem Tod droht, wenn er sie stalkt, oder wenn er einen Selbstmord ankündigt, dann muss man dieses Verhalten sehr ernst zu nehmen. Mit dem Bedrohungsmanagement steht den Mitarbeitenden ein Team von Experten des Universitätsspitals zur Verfügung, welches Bedrohungen einschätzt und Massnahmen trifft, um gefährliche Situationen zu entschärfen.

Welches sind typische Bedrohungssituationen in Spitälern?

Mitarbeitende von Spitälern werden häufiger bedroht als andere Berufsgruppen, weil sich die Patienten vielfach in belastenden Stresssituationen befinden. Besonders oft äussert sich dies in der Notaufnahme. Die Bandbreite der Bedrohungsfälle im Spital ist gross. Manchmal idealisieren Patienten ihre Helfer und suchen Tag und Nacht die Nähe ihres behandelnden Arztes. Bei diesem beziehungsSuchenden Stalking belästigen sie den Arzt mit E-Mails, SMS und Telefon-

anrufen oder tauchen unangemeldet im Sprechzimmer auf. Immer wieder werden Ärzte bedroht, weil Patienten das Gefühl haben, sie seien schlecht behandelt worden. Es kann auch vorkommen, dass psychisch kranke Menschen Drohungen aussprechen – zum Beispiel, weil sie unter der Wahnvorstellung leiden, der Arzt wolle sie vergiften.

Hätten in der Schweiz schon viele Gewalttaten verhindert werden können durch ein funktionierendes Bedrohungsmanagement?

Das ist eine schwierige Frage, da man im Nachhinein natürlich immer klüger ist. Gewalttaten geschehen aber selten aus heiterem Himmel. Gerade schwere Gewaltfälle kündigen sich oft durch eine lange Vorgeschichte an. Vielfach spricht der Täter bereits im Vorfeld entsprechende Drohungen aus, äussert Gewaltphantasien oder verhält sich irgendwie auffällig. Dies haben wir von früheren Gewalttaten gelernt, wie etwa dem Attentat auf das Zuger Parlamentsgebäude von 2001. Heute ist unbestritten, dass Prävention dazu beiträgt, Gewalt einzudämmen.

Wer greift denn wie ein, wenn bedrohliche Situationen entstehen?

Diese Frage beantwortet im UniversitätsSpital Zürich ab sofort das Kernteam

Bedrohungsmanagement. Es besteht aus Experten, die verschiedene Kompetenzen mitbringen. Sicherheitsfachleute, Juristen, HRM-Spezialisten und Psychiater beurteilen gemeinsam und aus unterschiedlichen Perspektiven das Bedrohungspotenzial und bestimmen das weitere Vorgehen. Sie verfügen auch über das notwendige Netzwerk, um Massnahmen zu ergreifen.

Welche Instrumente stehen Ihnen zur Verfügung, um die Gefahr abzuwenden?

Wenn jemand mit einer Waffe das Spital betritt, wird natürlich sofort die Polizei gerufen. Auch wenn jemand Drohungen ausspricht, welche Todesangst auslösen, muss man schnell reagieren. Die meisten Fälle sind aber nicht akut, sondern lassen genügend Zeit für Abklärungen. Wenn ein konkreter Verdacht besteht, schauen wir genauer hin. Was ist wirklich passiert? Experten des Kernteams Bedrohungsmanagement sprechen mit beiden Seiten. Es kommt vor, dass sich der Konflikt dann schon auflöst.

Und wenn nicht?

Wenn einer Drohungen ausspricht, ist es wichtig, dass das Universitätsspital unmissverständlich klar macht, dass dies nicht toleriert wird. Auch dies hat

«Wenn ein Patient einer Pflegenden mit dem Tod droht, dann muss man dieses Verhalten ernst nehmen und eingreifen.»

Jens Hoffmann,
Diplom-Psychologe und Experte
für Bedrohungsmanagement und
Leiter des Instituts Psychologie
und Bedrohungsmanagement.



häufig schon eine eindämmende Wirkung. Bei den Opfern können verbale Bedrohungen schlimme psychische Folgen haben. Die Opfer werden deshalb in der Bewältigung der Vorfälle professionell begleitet. Nicht zuletzt brauchen auch die drohenden Personen manchmal psychiatrische Hilfe oder andere Unterstützung.

Was können die Mitarbeitenden tun, um Gewaltfälle zu verhindern?

Wer bedroht wird oder von Bedrohungen erfährt, soll sich melden. Das Kernteam des Bedrohungsmanagements bietet dann professionelle Unterstützung. Es trägt dazu bei, den Konflikt zu entschärfen und schützt Mitarbeitende und Dritte vor psychischen Belastungen und physischer Gewalt. Die Mitarbeitenden können sich auch melden, wenn sie ein schlechtes Bauchgefühl haben und eine professionelle Einschätzung der Lage hilfreich wäre.

Claudio Jörg, Unternehmenskommunikation

Bedrohungsmanagement am UniversitätsSpital Zürich

Sicherheit und Umwelt der Direktion Betrieb hat zusammen mit dem externen Experten Jens Hoffmann ein Bedrohungsmanagement etabliert. Dieses hat zum Ziel, bedrohliches Verhalten gegenüber den Mitarbeitenden frühzeitig zu stoppen – zum Beispiel Todesdrohungen, Stalking oder Suiziddrohungen durch Patienten, Angehörige. Den Mitarbeitenden steht ein Team von Experten zur Verfügung, welches Bedrohungen beurteilt und Massnahmen trifft, um die Situation zu entschärfen.

Mitarbeitende können Bedrohungen rund um die Uhr der Alarmzentrale des UniversitätsSpitals Zürich melden. Diese stellt den Kontakt zum Kernteam Bedrohungsmanagement her.

Telefon: 044 255 27 77 oder E-Mail: alarmzentrale@usz.ch
Weitere Informationen zum Bedrohungsmanagement folgen im Intranet.

Im Januar 2014 wird das Kernteam «Bedrohungsmanagement» unter Leitung von Claudio Leitgeb, Bereichsleiter Sicherheit und Umwelt, mehrere Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende durchführen, in welchen das Bedrohungsmanagement vorgestellt wird:

- Dienstag, 14.1.2014, 16.15 Uhr, WEST U Hörsaal
- Mittwoch, 15.1.2014, 11.45 Uhr, HOER B5, kleiner Hörsaal
- Dienstag, 28.1.2014, 12.15 Uhr, WEST U Hörsaal
- Donnerstag, 30.1.2014, 12.15 Uhr, PATH D 22 Hörsaal
- Montag, 3.2.2014, 16.15 Uhr, HOER B5, kleiner Hörsaal
Dauer jeweils 30 Min.