

Umgang mit Gewalt und Aggression in der psychiatrischen Pflege: Erfahrung 5 Jahre CFB- Training

Margret Puppa, Britta Schneider

Das Diakoniekrankenhaus Rotenburg/Wümme gGmbH ist ein 800 Betten-Krankenhaus, ist Lehrkrankenhaus der Universität Göttingen und zählt zu den größten und am besten ausgestatteten Krankenhäusern in Norddeutschland. In diesem Schwerpunktkrankenhaus befindet sich eine Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie für Erwachsene mit 100 Betten und eine Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie mit 40 Betten.

Die Klinik für **Psychiatrie und Psychotherapie** besteht seit 1998 als eigenständige Klinik. Neben den vier Stationen mit 80 stationären Plätzen gehören zu ihr eine Tagesklinik mit 20 Behandlungsplätzen sowie eine große Institutsambulanz. Die Klinik hat einen Versorgungsauftrag für die Landkreise Rotenburg und Verden. Hier wohnen ca. 209.000 Menschen. In der Klinik werden erwachsene Patienten mit dem gesamten Spektrum der psychischen Erkrankungen behandelt, z.B. Psychosen, schwere Angsterkrankungen, Suchterkrankungen. Die inhaltlichen Schwerpunkte liegen im sozialpsychiatrischen und psychotherapeutischen Bereich. Im stationären Bereich sind die vier Stationen heterogen belegt. Alle Stationen nehmen auch akut und schwer erkrankte Patienten auf; die Stationstüren werden – sofern erforderlich – im Bedarfsfall vorübergehend geschlossen. Spezielle therapeutische Gruppenangebote sind stationsübergreifend organisiert. Kooperationspartner der Klinik sind u.a. die sozialpsychiatrischen Dienste der beiden Landkreise, die niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten, Einrichtungen des betreuten Wohnens und Heime.

Ein besonderes Anliegen der Klinik ist es, den Mitarbeitern **aller** Berufsgruppen eine intensive Fort- und Weiterbildung zu ermöglichen. Unter anderem nimmt **jeder** Mitarbeiter des Hauses an einem speziellen Training zur Aggressionsbewältigung in dem ein integratives Konzept zur Aggressionsprävention und -kontrolle vermittelt wird. Seit 2000 sind diese Schulungen zur »**Kontrolle und Physische Beherrschung**« (CFB) verpflichtend.

Gewohnte Denk- und Verhaltensstrukturen mussten durchbrochen und die Kreativität gefördert werden. Diese Schulung beinhaltet psychoedukative, kommunikationspsychologische und Verhaltenstrainingselemente, schwierige Situationen werden mit Schauspielern unter »Life-Bedingungen« geübt. Es gibt regelmäßige »Auffrischungstrainings«, diese gewährleisten die Beibehaltung des neugewonnenen Könnens.

Ausgangslage

In den ersten Monaten nach Eröffnung der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie war die Häufigkeit von Patientenübergriffen und Gewalttätigkeiten gegen Gegenstände und Personen auffallend hoch. Mitarbeiter hatten Angst dort zu arbeiten, sie fühlten sich unsicher und hilflos. Die Erfassung der Angriffe erfolgte über die Verbandbücher der zuständigen Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege. Diverse Hämatome, Prellungen, Schmerzen, Faustschläge ins Gesicht, Fußtritte, Zerrungen und noch vieles mehr wurden beschrieben. Diese völlig unstrukturierte Ersterfassung las sich wie ein spannendes Buch. Man konnte nur vermuten, welches Leid sich dahinter abgespielt hatte und welche Missachtung und Geringschätzung stattgefunden hat. Als Reaktion auf diese Aufzeichnungen erschien es dringend notwendig, die Mitarbeiter zu diesem Thema zu schulen mit dem Ziel, Ängste abzubauen, die Tätlichkeiten zu vermindern und die Erstellung einer Dokumentation zur konkreten Feststellung und Bearbeitung von Vorkommnissen. Wir haben den Auftrag, Patienten zu versorgen und zu behandeln. Das ist jedoch nur in einem gewaltfreien Umfeld möglich. Außerdem tragen wir Verantwortung dafür, dass Mitarbeiter vor Gewalt geschützt werden und es ist darum eine Herausforderung, dem Ausdruck von Gewalt kompetent und professionell zu begegnen.

Die Schulung der Mitarbeiter umfasst **alle Berufsgruppen** der psychiatrischen Klinik, einschließlich Chefarzt, Oberärzte, Assistenzärzte, Pflegefachkräfte, Psychologen, Sozialdienstmitarbeiter, Ergotherapeuten, Physiotherapeuten, Mitarbeiter in den Ambulanzen und MA, die die Erstversorgung übernehmen, bei uns in der Notaufnahme. Neben theoretischen Unterweisungen gab es diverse praktische Schulungen im Umgang mit Gewalt, aber auch im Umgang mit dem eigenen Verhalten.

Zunächst wurden drei Trainer ausgebildet und danach eine Konzept und Plan zur Grundschulung von über 100 Mitarbeitern aufgestellt. Danach

müssen regelmäßige Auffrischungseinheiten durchgeführt werden und die neuen hinzugekommenen Mitarbeiter geschult werden
Wichtig ist noch, es ist für alle Mitarbeitern Arbeitszeit, d.h. **fünf** Arbeitstage für den Grundkurs und **einen** Arbeitstag für den Auffrischkurs.
Unterstützung und Beratung holten wir uns zunächst von einem Trainerkollegen aus dem benachbarten Bundesland Bremen. Wichtig war uns ebenfalls die Betreuung der Mitarbeiter **nach** tätlichen Übergriffen. Hierzu gehörte die Erstellung eines Sicherheitskonzeptes für die Klinik.
Das Controlling über die Teilnahme erfolgt über einfache Exellisten.
Die Dokumentation der »Besonderen Vorkommnisse« erfolgt über ein spezielles »gelbes« Formular, welches in der Patientenakte und beim Chefarzt verwaltet wird und somit »Höchste Wichtigkeit« hat.

2006

Wir können sagen: »Ziel ist erreicht« und wir sind stolz auf die Ergebnisse. Gegenwärtig sind noch 1 – 2 Grundkurse pro Jahr erforderlich und mehrere Auffrischkurse.

Die Rückmeldungen der Kursteilnehmer sind sehr positiv. In erster Linie fühlen sich die Mitarbeiter sicher, sie haben deutlich weniger Angst in nicht überschaubaren Situationen und der Umgang im Team ist ebenfalls deutlich besser. Gleicher Wissenstand führt zu größter **Verlässlichkeit** und schafft **Vertrauen**. Es gibt für alle verbindliche Regeln.

Durch die Dokumentation und die vorgegebene Abfolge von Nachbesprechungen ist gewährleistet, dass die Ereignisse in der bedrohlichen Intensität, die sie für den MA bedeutet, wahrgenommen wird. Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter ist nach Umfragen deutlich gestiegen. Die Ausfallzeiten für Verletzungen/psychische Überforderung durch Umgang mit Gewalt sind gesunken. Es gibt eine Warteliste bei den Bewerbungen in die Psychiatrie. Die Arbeit dort macht den Mitarbeitern Freude.