

## PRESSEKONFERENZ

Thema:

### **Stopp der Gewalt gegen Ärzte - Österreichische Ärztekammer fordert Maßnahmen für mehr Sicherheit**

Teilnehmer:

**a.o. Univ.-Prof. Dr. Thomas Szekeres**

Präsident der Österreichischen Ärztekammer und Präsident der Wiener Ärztekammer

**MR Dr. Johannes Steinhart**

Vizepräsident und Kurienobmann niedergelassene Ärzte der Österreichischen  
Ärztekammer und der Wiener Ärztekammer

**Dr. Brigitte Steininger**

Referentin für LKF und Standardspitäler der Bundeskurie angestellte Ärzte der  
Österreichischen Ärztekammer, Vizepräsidentin der burgenländischen Ärztekammer

Zeit:

**Dienstag, 16. Juli 2019, 09.00 Uhr**

Ort:

**Österreichische Ärztekammer**

Weihburggasse 10-12, 1010 Wien

## **Stopp der Gewalt gegen Ärzte - Österreichische Ärztekammer fordert Maßnahmen für mehr Sicherheit**

*Bei der steigenden Aggression und Gewalt in Spitälern und Ordinationen kann nicht länger zusehen werden. Die Österreichische Ärztekammer erläuterte aus aktuellem Anlass ihre konkreten Forderungen zum Schutz von Ärztinnen und Ärzten.*

„Der schockierende Anschlag auf unseren Kollegen im SMZ Süd ist leider kein Einzelfall“, betont Thomas Szekeres, Präsident der Österreichischen Ärztekammer: „Weder europaweit noch österreichweit“, sagt Szekeres, der erst am Wochenende an einer internationalen Tagung teilgenommen hat, in deren Zentrum ebenfalls das Thema Gewalt gegen Ärzte stand. Die Nachbarländer Italien und Deutschland beispielsweise reagieren mit Forderungen nach Strafverschärfungen auf die zunehmende Zahl an Angriffen auf medizinisches Personal. Im August 2018 verabschiedete der italienische Ministerrat ein Paket, das vorsieht, dass Angriffe auf Ärzte und Sanitäter künftig strenger bestraft werden. Zudem soll die Polizeiaufsicht in den Spitälern verschärft werden. Die italienische Ärztesvertretung hatte zuvor Zahlen präsentiert, dass im Jahr 2017 rund 1200 Angriffe gemeldet worden seien, das sind drei Fälle pro Tag. Opfer seien in 68 Prozent der Fälle Frauen. Der Angreifer sei in 49,2 Prozent der Fälle ein Patient, in 30 Prozent der Fälle ein Angehöriger des Patienten. Auch aus Deutschland wird berichtet, dass Aggressionen gegenüber Ärztinnen und Ärzten sowie anderen Angehörigen der Gesundheitsberufe zunehmen.

Die internationale Entwicklung macht auch vor Österreich nicht Halt: „Aggressionen und Tötlichkeiten gegen Ärzte, Pflegekräfte und Mitarbeiter in Spitälern und Ordinationen nehmen auch bei uns beängstigend zu. Oft sind lange Wartezeiten Ursache und Auslöser“, begründet Szekeres: „Schon seit der KAV-Studie aus dem Jahr 2007 wissen wir, dass Notfallabteilungen einer der Hotspots für verbale Aggression und körperliche Attacken sind.“

Derzeit läuft eine kammereigene Umfrage unter der Ärzteschaft, deren Ergebnisse im August vorliegen sollen. Zwischenergebnisse zeigen aber, wie ernst die Situation ist:

9 Prozent der 600 Ärzte die bereits teilgenommen haben, gaben an, dass es in den vergangenen sechs Monaten in Ihrem Arbeitsumfeld mindestens einmal zu Drohungen mit Waffen gekommen ist, das sind 54 Ärzte.

Aufbauend auf dem Endergebnis der Umfrage soll es einen kompletten Forderungskatalog geben. Einige Maßnahmen seien aber jetzt schon durchzuführen, sagt Szekeres. „Zur Abschreckung vor weiterer Gewaltanwendung sollte das Strafausmaß bei tätlichen Angriffen auf Gesundheitspersonal im Strafrecht angehoben werden. „Strafgesetzlich soll eine Gewalthandlung gegen einen Arzt oder andere im Gesundheitsbereich tätige MitarbeiterInnen jedenfalls immer den Tatbestand einer schweren Körperverletzung erfüllen“, so der Präsident der Österreichischen Ärztekammer. Derzeit seien im Strafgesetzbuch etwa Körperverletzungen bei Beamten, Zeugen oder Sachverständigen mit dem Strafrahmen der schweren Körperverletzung zu bestrafen. Auch tätliche Angriffe auf Bus-Chauffeure oder Fahrscheinkontrolleure seien gesetzlich speziell geregelt. „Ein entsprechender Vorschlag der ÖÄK liegt dem Parlament bereits vor“, sagt Szekeres, der auf eine diesbezügliche Stellungnahme der Österreichischen Ärztekammer zur Taskforce Strafrecht Sammelnovelle verweist. Schon im Juni hatte die ÖÄK angeregt, der zunehmenden Gewalt und Gewaltbereitschaft gegen im Gesundheits- und Sozialbereich tätige Personen entgegen zu wirken und sie einzudämmen. „Der Ball liegt nun bei den politisch Verantwortlichen – die Öffentlichkeit sieht nun, wie ernst die Lage ist.“

Zudem fordert Szekeres eine geförderte und bezahlte Schulung von Ärzten auf den Gebieten Konfliktlösungen und Deeskalation. „Es ist traurig, dass so etwas nötig ist, aber wir dürfen

nicht die Augen vor der Realität und den täglichen Risiken unserer Kolleginnen und Kollegen verschließen“, sagt Szekeres. „Auch wenn es bei Fällen wie im SMZ Süd nicht ganz so viele Möglichkeiten gibt, wenn sich der Angreifer in einem psychischen Ausnahmezustand befindet, generell sind solche Trainings eine große Unterstützung.“

### **„Ärzte dürfen nicht Fehlentwicklungen ausbaden müssen“**

Sicherheitschecks wie bei Gericht seien in exponierten Bereichen oder bei einer Häufung von Vorfällen andenkbar, wirksamste Maßnahme aber sei mehr Personal, ist der Ärztekammer-Präsident überzeugt. Mehr Ärzte würden die Wartezeiten reduzieren und so das Risiko vermindern, dass Frust und Ärger unter den Patienten hochkocht und es so zu Streitereien unter den Patienten oder Angriffen auf Ärzte und andere Angehörige der medizinischen Berufe kommt. „Wir können nicht zulassen, dass unsere Kolleginnen und Kollegen die Fehlentwicklungen der Gesundheitsversorgung ausbaden müssen“, so Szekeres. Schließlich sei hier ohne zusätzliche Investitionen in der Zukunft nur eine Verschärfung der Lage zu erwarten: „Einwohnerzahlen und Lebenserwartung steigen in Österreich deutlich an, gleichzeitig stecken wir mitten im Ärztemangel. Weitere Eskalationen sind vorprogrammiert, wenn nicht gegengesteuert wird“, sagt Szekeres. Alleine im Bereich des KAV wären 300 bis 350 zusätzlich Ärzte vonnöten. Auch – aber nicht nur, um Wartezeiten und Gewaltpotenzial zu reduzieren, sondern um die medizinische Versorgung allgemein zu verbessern.

„Jetzt muss investiert werden“, fordert Szekeres. Deutschland und die Schweiz würden gemessen am Bruttoinlandsprodukt prozentuell mehr für Gesundheitsversorgung ausgeben als Österreich. „Angesichts des höheren Anteils am BIP für Gesundheitsausgaben dieser Länder sprechen wir hier also von Milliardensummen, um die uns unsere Nachbarn Jahr für Jahr davonziehen“, so Szekeres, der seine Forderung nach einer Anhebung der österreichischen Gesundheitsausgaben auf zwölf Prozent des BIP unterstreicht. „Man muss Geld in die Hand nehmen, sonst eskalieren Gewaltaktionen und Auseinandersetzungen und können irgendwann einmal Abteilungen nicht mehr besetzt werden, oder müssen geschlossen werden. Das kann und muss sich ein reiches Land wie Österreich leisten“, sagt der ÖÄK-Präsident.

### **Steinhart: Gewalt erreicht auch in Ordinationen inakzeptables Ausmaß**

„Auch in den niedergelassenen Arztpraxen haben Aggression und Gewaltbereitschaft inzwischen ein völlig inakzeptables Ausmaß erreicht, das auf keinen Fall einfach hingenommen werden darf“, sagt Johannes Steinhart, Vizepräsident der Österreichischen Ärztekammer und Bundeskurienobmann der niedergelassenen Ärzte: „Hier sind dringend wirksame Gegenmaßnahmen auf breiter gesellschaftlicher, politischer und rechtlicher Basis erforderlich.“

Um einen ersten Eindruck zu bekommen, habe man eine Online-Blitz-Umfrage unter niedergelassenen Allgemeinmedizinerinnen mit Kassenvertrag in Wien durchgeführt. „Das ist der Bereich, aus dem wir bisher die meisten Klagen von Ärzten gehört haben“, so Steinhart: „Die Ergebnisse dieser Umfrage sind hochgradig alarmierend“

- 57 Prozent der Ärztinnen und Ärzte, die unsere Fragen beantwortet haben, haben den Eindruck, dass Aggression und Gewalt gegen Ärzte insgesamt zunimmt.
- 97 Prozent haben in den vergangenen 24 Monaten von Kollegen gehört, dass diese von Patienten oder Angehörigen verbal bedroht wurden.
- 80 Prozent wurden in diesem Zeitraum selbst verbal bedroht.

- 70 Prozent haben in diesem Zeitraum von anderen Ärzten gehört, dass diese körperlich angegriffen wurden.
- 10 Prozent wurden selbst körperlich bedroht.

„Ganz offensichtlich hat also der Trend zur sinkenden Hemmschwelle, zum Einschüchtern und aggressiven Einfordern von Leistungen auch unsere Arztpraxen erreicht“, schlussfolgert Steinhart: „Das darf auf keinen Fall bagatellisiert werden.“

In Österreich gebe es zum Thema „Gewalt in Arztpraxen“ – anders als z. B. seit einiger Zeit in Deutschland – kaum repräsentative Daten. Von der erwähnten größer angelegten Umfrage der Wiener Ärztekammer, die gerade läuft, erhoffe man sich aufschlussreiche Ergebnisse.

Nach den Angaben des deutschen „Ärzteleiters 2018“ komme es in deutschen Arztpraxen täglich zu insgesamt 75 Fällen körperlicher und 2.870 Fällen verbaler Gewalt. Jeder vierte niedergelassene Arzt wird zumindest einmal im Berufsleben mit körperlicher Gewalt durch Patienten konfrontiert. Basis dieser Ergebnisse ist die Befragung von etwa 7.000 Ärzten. „Es ist davon auszugehen, dass sich solche Ergebnisse im Wesentlichen auf Österreich umlegen lassen“, sagt Steinhart.

Am häufigsten, das zeige eine Untersuchung, kommt es im Konfliktfall zu Beleidigungen und Beschimpfungen, Sachbeschädigung, Rufschädigung und Cyber-Mobbing, also Verleumdung im Internet. In Berichten ist vom Beißen, Spucken, Treten oder Stoßen die Rede. Einem Wiener Arzt wurde von einem Patienten mit der Faust ins Gesicht geschlagen, einem anderen das Nasenbein gebrochen.

Typische unmittelbare Konfliktauslöser gebe es einige: Zum Beispiel fordern Patienten eine Therapie, die aber medizinisch nicht angemessen ist und/oder von den Kassen nicht bezahlt wird. Oder sie fordern eine Krankschreibung, die nicht gerechtfertigt ist. Oder sie beanstanden lange Wartezeiten in der Ordination, und nehmen Anstoß daran, dass vorgemerkte Patienten oder Notfälle vorgereicht werden. „Natürlich können kranke Menschen und ihre Angehörigen verletzlich sein und überempfindlich reagieren. Aber es darf nicht sein, dass sich das in Form von Bedrohungen entlädt“, so Steinhart.

An davon betroffenen Ärzten oder Sprechstundenhilfen gehen solche Übergriffe nicht immer spurlos vorüber: Es kann zu Angst, Depressionen oder dem Verlust der Arbeitsfreude kommen, oft sind Kriseninterventionen oder psychotherapeutische Begleitung nötig.

„Deshalb ein klares Nein zu Aggression gegen Ärzte und ihre Mitarbeiter“, fasst Steinhart zusammen: „Gewalt in den Ordinationen darf nicht zum individuellen Problem einzelner Betroffener kleingeredet werden. Gesetzgeber, Politik, Sozialversicherungen und Interessensvertretungen sind gefordert, sich dieses Themas anzunehmen, und wir hoffen hier auf die Unterstützung der Medien. Aggression in Arztpraxen muss gesellschaftlich geächtet werden, und es ist wichtig, das auf möglichst breiter Basis zu vermitteln. Übergriffe sind keine Bagatellen. Sie können Rechtsbrüche und kriminelle Delikte darstellen und müssen entsprechend verfolgt werden. Ärztevertretungen in Italien und Deutschland fordern wie erwähnt hier bereits schärfere Strafen. Ich plädiere dafür, Übergriffe gegen Ärzte und ihre Mitarbeiter in gleichem Umfang und mit gleichen Konsequenzen zu ahnden, wie Übergriffe gegen Exekutivbeamte“, sagt der ÖÄK-Vizepräsident.

### **Run auf Präventions-Workshops**

„Besonders wichtig ist in diesem Zusammenhang die Prävention“, so Steinhart: „Es geht darum, in Arztpraxen das Geeignete zu tun, damit Konflikte möglichst gar nicht erst entstehen. Zu diesem Zweck haben wir zunächst einmal in Wien niedergelassenen Ärzten und ihren Mitarbeitern spezielle Workshops angeboten. Dort lernen sie unter anderem,

potenzielle Aggressoren zu identifizieren, Gefährdungen frühzeitig zu erkennen, Deeskalationsmethoden zu üben, Strategien zur Beherrschung von Gefahrensituationen zu erlernen, und sich notfalls in Sicherheit zu bringen und Hilfe zu holen. Diese Workshops sind völlig ausgebucht und sehr beliebt, weshalb wir ständig weitere anbieten. Wir werden das Thema Aggression und Gewalt in Arztpraxen sehr sorgfältig verfolgen, konsequent Gegenmaßnahmen entwickeln und Ärztinnen und Ärzten unterstützen, wenn sie Rat und Hilfe brauchen“, verspricht Steinhart.

### **Steinger: Überlastete Ambulanzen Nährboden für Aggression**

Für Brigitte Steinger, Referentin für LKF und Standardspitäler der Bundeskurie angestellte Ärzte der Österreichischen Ärztekammer und Vizepräsidentin der burgenländischen Ärztekammer ist der Angriff auf den Kollegen im SMZ Süd ein „Alarmsignal“. „Das Klima in den Ambulanzen ist derzeit ein Nährboden für Aggressionen. Durch die ständige Überlastung und dadurch überforderte Spitalsärzte kommt es zu langen Wartezeiten, was die Stimmung deutlich vergiftet.“ Zudem würden Patienten oftmals das Triage-System nicht nachvollziehen können, was zu subjektivem Frust führe. „Hier bedarf es vermehrter Aufklärung“, fordert Steinger.

Zudem brauche es – neben der personellen Aufstockung - dringend Deeskalationstrainings und Schulungen zum Umgang mit aggressivem Verhalten, ist Steinger überzeugt. „Hier ist der Dienstgeber gefordert, sie seinem Personal anzubieten.“ Sie selbst habe in ihrem Krankenhaus bereits einen Selbstverteidigungskurs, organisiert vom Betriebsrat, absolviert. Im Weiterbildungsprogramm gebe es aber auch ein Kurs zum Umgang mit schwierigen Patienten.

Zudem gibt es im Burgenland ein entsprechendes Melderegister für Angriffe. „Eine einheitliche Ausweitung auf Österreich wäre sehr begrüßenswert“, sagt Steinger.

Steinger sieht weiters die große Gefahr, dass sich das Problem mit Aggression und Gewalt künftig noch zuspitzen wird. „Die Medizin wird demographisch immer weiblicher und gerade Frauen sind besonders gefährdet, Opfer von aggressivem Verhalten zu werden“, sagt Steinger: „Schließlich wird ein männlicher Angreifer eine Frau immer als schwächere Person einstufen.“ Auch deshalb seien entsprechende Schulungen unbedingt notwendig. „Meist beginnt ein Angriff mit verbalen Attacken, ehe er zu körperlichen Übergriffen ausartet. Dazwischen gibt es – zur Zeit - noch eine Schwelle. Hier könnte eine Deeskalation noch ansetzen“, so Steinger.

Auch bauliche Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit analog zu Kontrollen bei Gerichten seien in den Krankenhäusern zu überlegen, sagt die burgenländische ÄK-Vizepräsidentin. Steinger verweist in dem Zusammenhang auch auf das Beispiel Schweden. Auch dort gebe es zunehmend Probleme mit Gewalt und aggressivem Verhalten. „Hier sitzt die triagierende Schwester bereits hinter Panzerglas.“

Steinger selbst bestätigt zudem, dass sich das Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz – etwa im Nachtdienst – schon negativ verändert habe. „Die aktuellen Entwicklungen gehen an uns Ärztinnen und Ärzten sicher nicht spurlos vorbei.“