



© [M] Wavebreak / Getty Images / Stock (Symbolbild mit Fotomodellen)

Stopp!

Aggressionen in der Praxis. Vorfälle mit gewalttätigen Patienten werden häufig schamhaft verschwiegen. Indes sind Deeskalationstrainings regelmäßig ausgebucht. Und die (Zahn-)Ärzeschaft appelliert an die Politik, den § 115 StGB auszuweiten. Auch wird ein bundesweites Meldesystem gefordert.

AUTORIN: DR. PASCALE ANJA DANNENBERG

„SEIEN SIE BITTE FREUNDLICH ZU UNSEREN MITARBEITERINNEN“ prangt Mitte 2023 auf der Homepage einer Zahnarztpraxis in Niedersachsen. Dann verschwindet der Text – und auf Nachfrage des DFZ ist keine Antwort zu erhalten. Andere Mediziner geben vor, sich nicht mehr an Vorfälle der Gewalt in ihren Praxen erinnern zu können. Wieder andere jedoch gehen offensiv-selbstbewusst vor; so heißt es auf der Website einer Radiologischen Praxis in Schleswig-Holstein: „Patienten, die ein beleidigendes und/oder aggressives Verhalten zeigen, werden umgehend der Praxis verwiesen und erhalten ein Hausverbot.“ Ende Oktober meldet die Deutsche Presse-Agentur (dpa) „Ex-Patient attackiert Zahnarzt mit Messer“. Ein 18-Jähriger soll mehrmals auf seinen ehemaligen Zahnarzt in dessen Hamburger Praxis mit einem Messer eingestochen haben. Die Polizei habe den Mann festnehmen können. Nach ersten polizeilichen Ermittlungen war es in der Praxis zu einem Streit zwischen dem 45-jährigen Arzt und dem 18-Jährigen gekommen, der ein Messer gezogen habe. Die Praxisangestellten alarmierten die Polizei. Der Mediziner wurde mit schweren und nach Angaben der Polizei potenziell lebensgefährlichen Verletzungen in ein Krankenhaus gebracht. Der Tatverdächtige und eine Praxismitarbeiterin, die sich durch einen Sprung aus einem Fenster im ersten Obergeschoss in Sicherheit bringen wollte, wurden leicht verletzt.

FORDERNDE PATIENTEN

Hat die Aggressivität der Patienten also zugenommen? Dieser Frage ging der Öffentlichkeitsausschuss von Kassenzahnärztlicher Vereinigung (KZV SA) und Zahnärztekammer Sachsen-Anhalt (ZÄK SA) nach. 129 und damit rund neun Prozent der Vertragszahnärztinnen und -zahnärzte in Sachsen-Anhalt

haben an der Umfrage teilgenommen, teilt die ZÄK SA auf DFZ-Anfrage mit. Die Umfrage wurde im April 2023 im gemeinsamen Mitteilungsblatt von KZV SA und ZÄK SA veröffentlicht, in den Zahnärztlichen Nachrichten Sachsen-Anhalt (zn). Knapp vier von fünf Befragten gaben an, die Patienten treten ein wenig (46,5 Prozent) oder sehr viel (31,8 Prozent) fordernder und aggressiver auf. Vermutet wurde, unter anderem, erhöhtes Anspruchsdenken, fehlende Geduld, wachsender Egoismus, unrealistische Behandlungserwartungen, Abweisung von Neupatienten, lange Wartezeiten bei Terminver-



gabe und Höhe der Behandlungskosten trügen zur aufgeheizten Stimmung bei. Und: „Mehrere Patienten mit Migrationshintergrund als besonders fordernd erwähnt.“ Verbale Angriffe erlebten 61,2 Prozent der Befragten, körperliche Angriffe 6,2 Prozent. Beim zahnärztlichen Notdienst nachts, feiertags und an Wochenenden haben 44,2 Prozent der Befragten Sicherheitsbedenken. Sicherheitstechnik, etwa Überwachungskameras, haben 23,3 Prozent der Befragten in ihrer Praxis installiert. Einen Sicherheitsdienst nehmen 12,4 Prozent der Befragten in Anspruch. 3,1 Prozent der Befragten haben schon einmal einen Kursus zu Deeskalation und/oder Selbstverteidigung oder ein Anti-Gewalt-Training absolviert – aber 58,1 Prozent haben Interesse an solch einem Fortbildungsangebot.

ZURÜCKHALTENDE ÄRZTE

So ist denn auch die Anfang Dezember 2023 stattfindende Fortbildung „Patientenführung in schwierigen und kritischen Situationen“ für Ärzte, Psychotherapeuten und Praxismitarbeiter der Kassenärztliche Vereinigung Brandenburg (KVBB) bereits Ende September ausgebucht. Ausgebucht ist auch Dr. Martin Eichhorn. Seit 17 Jahren bietet er im deutschsprachigen Raum für alle Berufsgruppen Deeskalationstrainings und Seminare zur Gewaltprävention an. Gerade Medizinern sei es anzuraten, sich präventiv mit der Problematik auseinanderzu-



Deeskalationstrainer Dr. Martin Eichhorn

**SICH
SCHÜTZEN
BEDEUTET
AUCH SICH
SELBST
REFLEKTIEREN**

setzen, da Akademiker anders sozialisiert seien als etwa Justizvollzugsbeamte oder Bademeister, welche die nötige „Hemdsärmeligkeit“ mitbrächten und sich „verbal besser zur Wehr setzen“ könnten, sagt der Kampfsportler. Zudem müssten sich Mediziner auf verschiedenste Patienten einstellen, anders als etwa Inhaber einer Luxusboutique.

Wie groß ist die Bedrohungslage unserer Praxis? Um diese Frage beantworten zu können, rät Eichhorn Praxisteams, ein halbes Jahr lang lückenlos alle negativen Vorfälle zu dokumentieren, angefangen von verbalen Beleidigungen bis hin zu körperlichen Übergriffen. Präventives Vorgehen führe letztlich zu weniger Konflikten, hingegen sei ein schamhaftes Unter-den-Teppich-Kehren, ein „traditionell hierarchisches Vonsich-Weisen eine altmodische, nicht mehr zeitgemäße Denkweise“, die viel öfters zu massiven Konflikten führe, ist sich der Berliner Deeskalationstrainer sicher, der als Fachkraft für Kriminalprävention zertifiziert ist.

Zumal die Frage „Wie können wir uns schützen?“ gerade angesichts des Personalmangels in allen Berufsbereichen, insbesondere mit Blick auf Engpassberufe wie der Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA), den „Makel des Peinlichen“ verloren haben sollte, sagt Eichhorn, der auch als Lehrbeauftragter tätig ist und den Text für die Broschüre der Ärztekammer Niedersachsen „Übergriffe gegen Praxisteams – Vorbeugen und Abwenden!“ erstellt hat (Infokasten S. 14). Darin ermuntert Martin Eichhorn die Ärzteschaft auch zu kritischer Selbstreflexion, um Konfliktpotenzial bei der Praxisorganisation zu vermeiden, und zeigt Grenzen der Selbstverteidigung auf (dazu auch „7 Irrtümer über Selbstverteidigung“ unter <https://www.martin-eichhorn.berlin>).

POLITIK WECKT FALSCHER ERWARTUNGEN

Mehr als jede zweite Medizinische Fachangestellte (MFA) habe in einer an der Universität Düsseldorf 2021 durchgeführten Umfrage unter 424 MFA in den zurückliegenden zwölf Monaten verbale Gewalt erlebt, jede 20. körperliche Gewalt und sexuelle Belästigung, sagt die Präsidentin des Verbands medizinischer Fachberufe (vmf), Hannelore König, gegenüber dem DFZ (siehe Interview S. 20).

Laut König berichteten ZFA häufig von Gewalterfahrungen während der Notdienstzeiten und der Prophylaxe, wo sie nah am Patienten arbeiteten; insbesondere auch Zahnärztinnen gelte es zu schützen, zumal diese zunehmend in den Beruf strebten. Zu den Gründen des aggressiveren Patientenverhaltens befragt, spricht König von einer „niedrigeren Hemmschwelle“ und „forderndem Verhalten“ in der Gesellschaft, auch da „die Politik Erwartungen weckt, die nicht erfüllt werden“, etwa bei der dreijährigen Parodontitis-Behandlung, die nun im Zuge der wiederingeführten Budgetierung aufgrund des GKV-Finanzstabilisierungsgesetzes (GKV-FinStG) stocke. Auf die Frage, welche Maßnahmen zu ergreifen sind, spricht König die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers an: „Das Wichtigste ist der komplette Rückhalt des Arbeitgebers.“ Es müssten „Zeichen“ vereinbart werden für den Notfall. Doch gebe es immer mal wieder die „traurige Erfahrung“, dass der Arbeit-