

Niedersachsen & Region

Pöbeleien und Gewalt in der Arztpraxis

Auch Mediziner klagen über zunehmende Aggression. Verbände geben Tipps zum besseren Schutz.

von Katrin Schiebold

Braunschweig. Polizisten, Feuerwehrleute oder Rettungskräfte klagen seit längerem über zunehmende Gewalt und Attacken auf Helfer. Nun schildern auch Ärzte, dass sie und ihre Praxisteams vermehrt Aggressionen ausgesetzt sind. „Wir püpen, dass die Stimmung im Wartezimmer und Sprechzimmer häufiger angespannt ist“, sagt Marion Charlotte Renneberg, Vizepräsidentin der Ärztekammer Niedersachsen (ÄKN). Mehr als 90 Prozent aller Ärzte berichten von aggressivem Verhalten, insbesondere in Hausarztpraxen. Dort sei die Erwartung der Patienten besonders hoch, möglichst schnell und nach ihren Vorstellungen versorgt zu werden. Könnte das nicht erfüllt werden, schlage der Frust immer häufiger in Aggressionen um.

Auch Dr. Ilka Aden, Fachärztin für Allgemeinmedizin und Psychotherapie in Braunschweig, appelliert an ihre Kollegen, das Thema ernst zu nehmen. Mit mehr als 30 Medizinerinnen aus der Region hat sie Anfang Februar ein Forum für Hausärztinnen gegründet – als Plattform auch für Diskussionen und um den Beruf. Zum Auftakt

spielte das Thema Aggressionen in der Arztpraxis eine große Rolle. „Fast jeder hat schon mal Erfahrungen mit Patienten gemacht, die beleidigend oder verbal aggressiv auftreten“, sagt sie – und nennt als Beispiel Fälle wie diese: Ein unbekannter Patient betritt die Praxis und verlangt, dass ihm ein Rezept für ein verschreibungspflichtiges Medikament ausgestellt wird. Da er keine Vorbefunde vorlegen kann, lehnt die Ärztin die Bitte ab. Daraufhin wird er sehr laut und tritt gegen Schränke. Ein anderer Patient verlangt eine Krankschreibung, die der Arzt nicht verantworten möchte – und droht: „Sie geben mir

jetzt das Papier, sonst passiert etwas!“

Auch kommt es vor, dass das Praxisteam am Empfang wüst beschimpft wird, weil der Patient nicht warten will. Oder vorgemerkte Patienten, Schwangere oder Notfallpatienten zum Arzt vorgelassen werden. „Der Ton in der Gesellschaft ist insgesamt rauer geworden“, hat Aden beobachtet. „Nicht selten gibt es die Überzeugung: Wenn ich nur laut genug werde, setze ich mich schon durch.“ Besonders niedrig sei die Aggressionsschwelle gegenüber den medizinischen Fachangestellten. Sie werden häufig am Empfang oder am Telefon verbal und despektierlich attackiert.

Ein niedergelassener Or-

thopäde hat schon 2017 im niedersächsischen Ärzteblatt vor einer Verrohung der Umgangsformen in Arztpraxen gewarnt: Patienten erschienen grüßlos am Tresen und knallten wortlos ihre Chipkarte auf den Tisch. Aber auch Bedrohungen seien keine Ausnahme mehr ebenso wie Übergriffe bei Hausbesuchen – bis hin zu sexualisierter Gewalt. Vor allem Ärztinnen würden in bestimmten Gegenden allein nachts nur ungern fremde Wohnungen betreten, sagt auch Ilka Aden.

Nach einer bundesweiten Befragung von Hausärzten, die 2015 im Deutschen Ärzteblatt veröffentlicht wurde, sind 91 Prozent schon einmal Opfer aggressiven Verhaltens geworden. 23 Prozent der Mediziner erlebten schwerwiegende Aggressionen und Gewalt, elf Prozent berichteten von heftigen Zwischenfällen im Verlauf eines Jahres.

Dem Ärztemonitor 2018 der Kassenärztlichen Bundesvereinigung

zufolge hat jeder vierte niedergelassene Arzt Erfahrung mit körperlicher Gewalt von Patienten gemacht. Genaue Zahlen für ganz Deutschland gibt es nicht – die Kriminalstatistik weist Praxisteams nicht gesondert als Opfertyp aus.

Die Ärztekammer Niedersachsen möchte das Thema nun noch stärker ins Bewusstsein rücken, denn bislang spielt es in der ärztlichen Aus- und Weiterbildung keine nennenswerte Rolle. Sie hat eine Broschüre herausgebracht mit dem Titel „Übergriffe gegen Praxisteams – vorbeugen und abwenden“. Darin sind etwa mögliche Ursachen für Konflikte aufgeführt: Ängste von Patienten vor Krankheiten, Schmerz, Scham, aber auch Drogenmissbrauch oder lange Wartezeiten beziehungsweise unklare Abläufe in der Praxis. Gerade diese könnten durch eine andere Organisation womöglich behoben werden, sagt ÄKN-Vize-Präsidentin Renneberg. Bei Fortbildungen zu dem Thema sollten aber auch deeskalierende Strategien zur Sprache kommen: Wie gehe ich auf Patienten zu? Wie kann ich Selbstsicherheit demonstrieren? Klare Grenzen setzen? Aber auch: Wie kann ich mich selber am besten schützen?

Mehrfach haben Vertreter der Kassenärztlichen Vereinigungen, Ärztekammern und Verbände an die Politik appelliert, Ärzte unter besonderen Schutz zu stellen und dies in das Strafgesetzbuch aufzunehmen. 2017 war ein Gesetz in Kraft getreten, das Polizisten, Feuerwehrleute oder Rettungsdienstmitarbeiter besser vor Angriffen schützen soll. Danach werden Attacken auf Ermittler oder Helfer nun mit einem höheren Strafmaß geahndet. Die Kritik der Verbände: Ärzte und ihr medizinisches Personal seien dabei nicht berücksichtigt worden.



Die Medizinische Fachangestellte Katja übt während eines Trainings, wie sie sich aus einen Griff an den Arm befreien kann. FOTO: SEBASTIAN GOLLNOW / DPA

Hausärztinnen-Forum

Die medizinische Versorgung liegt zunehmend in der Hand von Ärztinnen. Mittlerweile sind über 60 Prozent der Studierenden in den medizinischen Fakultäten Frauen. Um eine Plattform für Diskussionen und Austausch zu bieten, haben mehr als 30 Hausärztinnen in der Region ein Forum gegründet.

„Ärztinnen ticken anders. Sie haben andere Ansprüche an ihr Berufsleben als die männlichen Kollegen“, sagt Dr. Ilka Aden, stellvertretende Vorsitzende des Hausärzterverbands Braunschweig, unter dessen Dach das Forum läuft. Vereinbarkeit von Familie und Beruf oder Möglichkeiten zur Teilzeitarbeit spielten für Frauen eine wichtige Rolle. Im Austausch sollen gute Beispiele vorgestellt werden, etwa wie man familiengerechte Einzel- oder Gemeinschaftspraxen führt oder angestellte Ärztinnen erfolgreich arbeiten können.

Angriffe auf die Justiz werden genauer erfasst

Auch Hasskommentare und beleidigende Postings im Internet gehören ab sofort dazu.

Braunschweig. An den Gerichten und in den Staatsanwaltschaften klagen Mitarbeiter ebenfalls darüber, dass der Ton rauer wird. Immer wieder werden Menschen ausfallend, einige beleidigen oder bedrohen Justizangehörige, vielfach auch schriftlich, heißt es aus dem niedersächsischen Justizministerium in Hannover. Deshalb werden Beleidigungen

oder Bedrohungen nun genauer und konsequenter als bisher erfasst. Einem Erlass des Justizministeriums zufolge sollen alle Vorfälle angezeigt werden. Zudem werden alle Justizbehörden angehalten, ab jetzt quartalsweise zu berichten, welche und wie viele Vorfälle es gegeben hat – und zu welchen Konsequenzen sie geführt haben. „Auch

Hasskommentare oder beleidigende Postings in sozialen Netzwerken sollen jetzt erfasst werden“, sagt ein Sprecher des Justizministeriums. Bisher hätten die Behörden lediglich außergewöhnliche Vorkommnisse wie Bombendrohungen oder Waffenfunde gemeldet.

„Leider macht die Respektlosigkeit auch vor den Gerichten nicht

halt“, sagt Justizstaatssekretär Stefan von der Beck. „Wir werden dieser Entwicklung nicht tatenlos zusehen.“

Durch die neue Regelung sei das Justizministerium künftig deutlich besser in der Lage, systematisch Problemfelder zu erkennen und dann konsequent dagegen vorzugehen. *ht*