

**Zeitschrift:** Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz  
**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz  
**Band:** - (2016)  
**Heft:** 3

**Artikel:** Mit Bedrohungen aktiv umgehen  
**Autor:** Meier, Karin  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-822916>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 29.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Mit Bedrohungen aktiv umgehen



Sonja Santi, Teamleiterin  
Psychiatrie (links), und Nicole  
Oberhäsli, Teamleiterin  
Schutz und Pflege, haben bei  
der Spitex Glattal ein Bedro-  
hungsmanagement installiert.

Bilder: Guy Perrenoud

Spitex-Mitarbeitende erleben es in ihrem Berufsalltag immer wieder, dass ein Kunde sie oder sich selbst gefährdet. Die Spitex Glattal hat deshalb ein standardisiertes Vorgehen bei Bedrohungen entwickelt. Es regelt, an wen sich die Mitarbeitenden in kritischen Situationen wenden sollen. Zudem werden Mitarbeitende und Vorgesetzte geschult, damit sie Bedrohungen besser erkennen.

Eine Spitex-Mitarbeiterin besucht einen hochbetagten Kunden mit einer schweren Demenz. Er wirkt aufgewühlt, kann sich kaum verbal ausdrücken und läuft ungezielt im Haus umher. Weinend erzählt er: «Es ist kein Geld mehr im Portemonnaie. Gestern war die Frau von der Spitex da, sicher hat sie es gestohlen.» Die Spitex-Mitarbeiterin geht auf den Kunden ein und begleitet ihn in die Küche. Die Medikamentenabgabe kann jedoch nicht ausgeführt werden. Denn der Kunde wehrt ab: «Sie wollen mich vergiften. Lassen

Sie mich bloss in Ruhe.» Eine Deeskalation schlägt fehl, und der Kunde droht: «Gehen Sie, oder ich prügeln Sie aus dem Haus!» Die Mitarbeiterin verlässt den Kunden, ohne ihren Auftrag zu beenden, was ihr schwerfällt.

#### **Bedrohungen erkennen**

Solche Situationen erleben Spitex-Mitarbeitende aus der Pflege und Hauswirtschaft immer wieder in ihrem Arbeitsalltag. Die Mitarbeitenden melden sie jedoch nicht in jedem Fall ihren Vorgesetzten, sodass kritische Vorfälle teils unerkannt bleiben. 2015 hat die Spitex Glattal deshalb unter der Federführung von Sonja Santi, Teamleiterin Psychiatrie, ein Bedrohungsmanagement ausgearbeitet, das im Sommer 2015 implementiert wurde. Der Dienst Gewaltschutz der Kantonspolizei Zürich lieferte die Vorlage für ein standardisiertes Vorgehen und steht als Ansprechpartner insbesondere für schwer fassbare Gefährdungssituationen zur Verfügung.

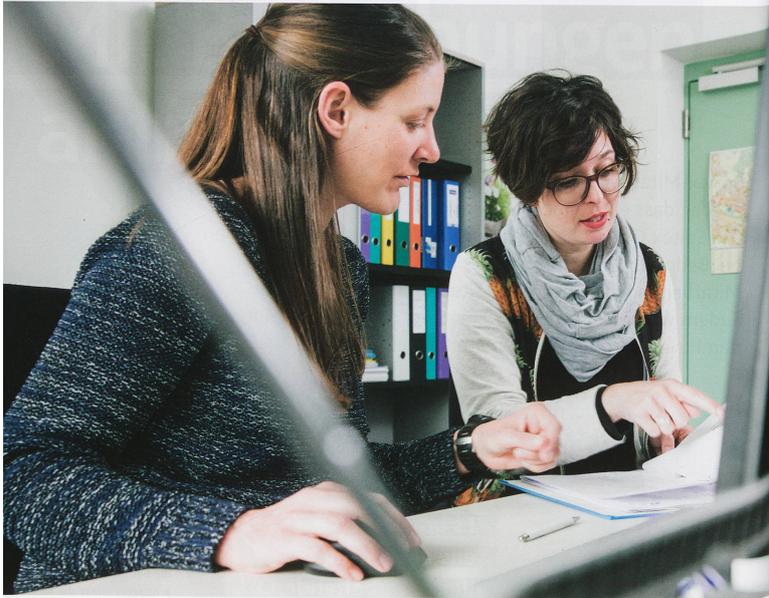
**«Es braucht eine  
Sensibilisierung  
aller Mitarbeitenden.»**

Das Bedrohungsmanagement der Spitex Glattal zeigt auf, wie mögliche Situationen mit Selbst- und Fremdgefährdung aussehen können. Dazu zählen beispielsweise sogenannte «Wenn-dann»-Forderungen wie im obigen Beispiel, verbale Gewaltdrohungen, sexuelle Belästigungen, Suizidäusserungen oder aggressive Ausbrüche. Weiter regelt das Bedrohungsmanagement, wie im konkreten Fall vorzugehen ist. Bei einem Notfall avisiert die betroffene Spitex-Mitarbeiterin direkt die Kantonspolizei unter der Not-

rufnummer 117. «Ein solcher Fall ist zum Glück bislang nur einmal vorgekommen», sagt Teamleiterin Schutz und Pflege Nicole Oberhänkli. In allen anderen Fällen informiert die Spitex-Mitarbeitende telefonisch entweder ihre Teamleitung oder das psychiatrische Pflegeteam. Letzteres ist für jene Fälle zuständig, bei denen der Kunde die Realität verzerrt wahrnimmt, suizidgefährdet ist oder die Bedrohung unterschwellig oder diffus ist.

#### **Ansprechperson koordiniert Massnahmen**

Die Ansprechperson schätzt die Dringlichkeit des Vorfalls ein und entscheidet über allfällige Sofortmassnahmen zum Schutz der Mitarbeiterin und des Kunden. Sie initiiert auch deeskalierende sowie präventive Massnahmen zur Steigerung der Lebensqualität des Kunden und koordiniert diese. Im obigen Beispiel hat Sonja Santi in mehreren Gesprächen die Bedürfnisse und Möglichkeiten der Angehörigen und des Kunden erhoben, abgeglichen und fehlende Über-



einstimmungen aufgezeigt. Dabei hat sie die Angehörigen für die Erkrankung des Kunden sensibilisiert und ihnen die Kontakte zu Beratungsstellen vermittelt. Die Angehörigen organisierten daraufhin eine Heimbetreuung durch eine Care-Migrantin und nahmen Änderungen in der ärztlichen Betreuung vor. Zudem wurde in Zusammenarbeit mit den Angehörigen eine Betreuung inklusive Notfallplan für die Zeit erstellt, in der die Care-Migrantin nicht arbeitete. Sonja Santi hat darauf geachtet, dass die Zuständigkeiten und Aufgaben der Care-Migrantin, der Angehörigen und der Spitex definiert wurden. Ausserdem hat sie dafür gesorgt, dass sie oder ihre Vertretung über Mail und Handy stets zeitnah erreichbar waren, um zu reagieren und allenfalls notwendige Massnahmen einzuleiten. Parallel dazu wurde der Bedarf des Kunden mehrmals angepasst, da sich sein Zustand immer wieder veränderte.

Ein wichtiger Teil des Bedrohungsmanagements sind die Gespräche mit den betroffenen Mitarbeitenden. Dabei er-

hält die Mitarbeitende Raum, um ihre Eindrücke zu schildern und allfällige Unsicherheiten anzusprechen. Die Gespräche folgen einem vorgegebenen Ablauf und werden dokumentiert. Die Ablage der Dokumente ist nur für die Ansprechpersonen zugänglich. Diese erhalten dadurch einen Überblick über die bereits durchgeführten Massnahmen. Zudem lassen sich so wiederholt kritische Vorfälle und die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen besser erkennen.

#### Mitwirkung aller erforderlich

Zur Einführung des Bedrohungsmanagements wurden alle Mitarbeitenden der Pflege, der Hauswirtschaft und des Empfangs bedarfsgerecht geschult. Sie wurden mit dem Ablauf vertraut gemacht und übten, Bedrohungen als solche zu erkennen. Im Dezember 2015 führten die Teamleitungen eine Evaluation durch. Dabei zeigte sich, dass die eingesetzten Massnahmen in den 19 Fällen bzw. bei den



«Vorgesetzte müssen genau  
hinhören, um Situationen  
richtig zu beurteilen.»

Dank standardisierten Prozessen  
lassen sich kritische Vorfälle  
und die Wirksamkeit der getroffenen  
Massnahmen besser erkennen.

9 Kunden, bei denen es von Mai bis Dezember 2015 zu einer Bedrohungssituation kam, deeskalierend wirkten. Es stellte sich aber auch heraus, dass Mitarbeitende und Vorgesetzte noch stärker für Gefährdungen sensibilisiert werden müssten. «Die Mitarbeitenden wollen das Beste für ihre Kunden. Je nachdem kann es die Situation entspannen, wenn die Mitarbeitenden einen Kunden verlassen. Dies kann ihnen jedoch schwerfallen. Vorgesetzte wiederum müssen genau hinhören, wenn Mitarbeitende von Vorfällen berichten. Denn die Bedrohungssituation wird zuweilen nicht offen als solche erkannt und geäussert», sagt Nicole Oberhänsli. Ihr Fazit: Es braucht die Beteiligung aller, damit bei Kunden präventiv und deeskalierend gearbeitet werden kann.

Karin Meier

Anzeige

**Inkomed.ch**  
Inkontinenzversand.ch

Inkontinenzartikel diskret  
verschickt mit gratis Versand

0800 544 544  
Gratis Bestellnummer

