# Beschimpft, bedroht bekämpft: Die gefährdeten Helfer

Immer häufiger berichten Sanitäter, Ärzte und Pfleger von Übergriffen durch Patienten und Angehörige – von Beschimpfungen und Attacken. In einem Seminar sollen sie lernen, sich zu schützen. **Wie kann das funktionieren?** Und was ist, wenn ihr Wunsch zu helfen, sie manchmal fahrlässig handeln lässt?

VON **EVA WINROITHER**

Es sind Situationen wie diese, die Michael P. in der Linzer Altstadt als Rettungsfahrer erlebt: Vor ihm eine Gruppe aggressiver Männer, hinter ihm eine Gruppe aggressiver Männer und er steht mit dem Rettungsauto und mehreren Messerstichverletzten dazwischen. Ihm ist nichts passiert – als unangenehm und potenziell gefährlich empfindet er die Situation trotzdem.

Die Zahl der Menschen, die Stich- und Schusswaffen bei sich haben, sei in den 25 Jahren, die er beim Roten Kreuz ehrenamtlich tätig ist, deutlich gestiegen, erzählt er. Das belegen auch Zahlen. Angriffe mit Stichwaffen sind im letzten Jahrzehnt um 300 Prozent gestiegen, meldete das Bundeskriminalamt zuletzt. Eine Entwicklung, die Sanitäter sehen, selbst wenn sie nicht angegriffen werfen.

Doch nicht nur Michael P. kommt als altgedienter Sanitäter und Hauptsanitätsleiter immer wieder in potenziell gefährliche Situationen. Auch Ben kennt sie. Der junge Mann ist erst seit zwei Jahren beim Roten Kreuz. „Bei uns sind es oft die psychisch auffälligen Patienten, die aggressiv reagieren", erzählt er. Sein Problem: Am Land habe er bei Einsätzen selten schnell Zugriff auf die Polizei. Erst vor ein paar Tagen wurde er wieder zu so einem Fall gerufen: „Der Mann hat geschrien: Ich schlag dir den Schädel ein und die Scheibe vom Auto auch noch." Wieder sei zum Glück nichts passiert, mulmig war ihm trotzdem.

Seine Kollegin Christina P. beunruhigen die Waffen, auf die sie am Land, wo es viele Jäger gäbe, stößt. In Kombination mit Demenz oder psychischen Erkrankungen sei das eine gefährliche Mischung. Wie verhält man sich in so einem Fall richtig? Auch aus diesem Grund sitzen Christina P., Ben und Michael P. mit weiteren ehrenamtlichen Sanitätern des oberösterreichischen Roten Kreuzes in einem Seminarhotel mit Panoramablick über Linz und nehmen an einem Workshop zum Thema Gewaltprävention teil. Organisiert wurde der vom Linzer Roten Kreuz, das in einem Pilotprojekt ihre ehrenamtlichen Mitarbeiter schulen will.

**Gewalt, wie sie jeder kennt.** Verbale „Beleidigungen, Bedrängungen und Bedrohungen sind bei uns an der Tagesordnung. Ich bin fest davon überzeugt, dass 97 Prozent das in jedem Fall schon erlebt haben", sagt dazu Paul Reinthaler, Kommandant des Bezirks Linz und Linz-Land beim Roten Kreuz (siehe Interview rechts). „Der Respekt gegenüber dem Rettungsdienst ist deutlich gesunken." Einsätze in der Linzer Altstadt habe es immer gegeben. „Aber heutzutage brauchen wir Polizeischutz. Heutzutage fahren wir mit Blaulicht rein und die Leute schlagen mit der Hand auf das Auto, dass es ruckelt." Hinzu kommt die Gefahr, die von Alkohol/Drogen und psychisch schwer kranken Personen ausgehen kann. Österreichweit heißt es vom Roten Kreuz, dass keine Zahlen zu Übergriffen erfasst werden, sie seien aber die Ausnahme, nicht die Regel.

Doch an der Basis kommt das Thema immer wieder auf. Erst im vergangenen Jahr machten Sanitäter in Tirol via Tiroler Tageszeitung auf steigende Übergriffe aufmerksam. Ein Innsbrucker Sanitäter bekam sogar einen Schlag ins Gesicht. In Niedersachsen in Deutschland wurde zu Weihnachten auf einen 28-jährigen Sanitäter so fest eingedroschen, dass er dienstunfähig war. Im gleichen Jahr starb im Nachbarland ein Rot-Kreuz-Mitarbeiter bei einer Messerattacke. In Salzburg gab es 2018 Morddrohungen gegen Sanitäter.

Es ist ein Thema, das das gesamte Gesundheitswesen betrifft. Im vergangenen Sommer wurde im Kaiser-Franz-Josef-Spital in Wien ein Arzt im Ambulanzbereich von einem Patienten mit einem mitgebrachten Küchenmesser schwer verletzt. Schon davor haben Ärzte in der „Presse" immer wieder die steigende Zahl an Übergriffen thematisiert. Eine Ärztin schilderte 2019 wie „Gewalt im Spital omnipräsent" sei. Die Psychiaterin wurde schon selbst attackiert. Der Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV) hat daraufhin eine Umfrage gestartet: 85,4 Prozent der KAV-Mitarbeiter haben in Laufe ihres Arbeitslebens Aggression erlebt; 61,6 Prozent in den zwölf Monaten vor der Befragung. Wobei rund 60 Prozent verbale Aggression nannten, 30 Prozent Bedrohung und Einschüchterung und 25 Prozent körperliche Aggression. Der KAV bietet schon länger Deeskalationsschulungen an. 40 Prozent der KAV-Mitarbeiter hätten die mittlerweile gemacht, so ein Sprecher. Ob die Gewalt mehr geworden sei, könne man aber schwer sagen, da jeder Gewalt, etwa verbale Aggression, anders erlebe. Das Thema finde jedenfalls mehr Beachtung, was man begrüße.

> »Unsere ersten Waffen sind die Hände.«
> **JÜRGEN FRITZSCHE**
> **erklärt, was man bei anderen Menschen im Blick haben sollte.**

> »Ich schlag dir den Schädel ein und die Scheibe vom Auto auch noch.«

Jürgen Fritzsche hat sich auf das Thema spezialisiert. Der Deutsche hat einen spannenden Lebenslauf: Er ist Doktor der Biologie, dreifacher Karateweltmeister, trainierte unter anderem Skifahrer Marcel Hirscher in Kondition und hat sich schon vor Jahren mit Rudi Heimann, einem leitenden Polizeidirektor in Deutschland, zusammengetan, um Seminare für Gewaltprävention, Anti-Mobbing und Selbstverteidigung anzubieten. Seither trainiert er Mitarbeiter in Banken, Sozialämtern, beim deutschen AMS, Ärzte, Lehrer, Schüler, etc. Eben hat er mit „Gewaltprävention in Erziehung, Schule und Verein" mit Heimann ein Buch über Mobbing herausgebracht. Er sieht einen Mix aus Belastung, Stress, kulturellen Unterschieden sowie den leichten Zugang zu Drogen und Alkohol als Grund für vermehrte Aggression.

Seine Aufgabe in Linz ist es, den Sanitätern beizubringen, wie sie sich schützen können. Dafür muss er zuerst einmal Erwartungen eindämmen. Das Entwaffnen von Gefährdern wird er nicht zeigen. „Wenn regelmäßig beim Sonderkommando jemand bei solchen Einsätzen stirbt, dann werde ich nicht Laien an einem Wochenende beibringen, wie man jemandem das Messer wegnimmt", sagt er. Fritzsche ist keiner, der viele Worte verliert. „Es geht darum, Gefahren zu erkennen und Grenzen zu sichern, damit es gar nicht so weit kommt."

**An Grenzen gehen.** Zu Beginn führt er an das Thema heran, etwas Theorie über Komfortzonen, wie Menschen durch Abschauen lernen. Dann bläut er den Teilnehmern ein wichtiges Codewort ein. „Abbruch". Sollten sie sich in einer Situation unwohl fühlen, wird er diese beenden. „Ihr werdet an eure Grenzen gehen", sagt er. Als Zuseher fragt man sich unweigerlich, warum. Erst später wird man verstehen.

Fritzsche ist quadratisch gebaut und muskelbepackt. Er kann blitzschnell sein Verhalten von sympathisch und witzig auf ungemütlich und bedrohlich verändern. Dann will man ihm nicht als Feind gegenüberstehen.

Seine Rolle wird es sein, den Täter in den kommenden zwei Tagen zu spielen. Denn so wird hier gelernt. In unzähligen Rollenspielen werden Situationen nachgespielt, die die Teilnehmer im Alltag erleben könnten – auch über den Rettungsdienst hinaus, denn die Mechanismen sind die gleichen. Nie werden die Teilnehmer im Voraus wissen, wie Fritzsche als Angreifer reagieren wird.

Gleich zu Beginn steht Paul, ein junger Sanitäter, an einer imaginären Bushaltestelle. Er soll auf einen Freund warten, der nicht kommt. Fritzsche stellt sich neben ihn.

Schnell kippt die Situation. Fritzsche macht anzügliche Bemerkungen über das Handy, das Paul, wohl um seinen Freund anzurufen, aus der Hosentasche zieht, nur um es wieder zurückzuschieben. „Das gleitet aber schön rein und raus", sagt Fritzsche prompt und kommt noch näher. Allein das Zusehen ist furchtbar unangenehm.

> Was der eine schon als Bedrohung wahrnimmt, sieht der andere vielleicht nicht so.

Paul ist anfangs noch peinlich berührt – bis Fritzsche ihm zu nah kommt. Daraufhin dreht sich Paul um und schubst Fritzsche weg, der die Situation sofort abbricht. „Endlich", denkt man sich als Außenstehender. „Das hat viel zu lange gedauert." „Wie ist es euch gegangen?", fragt Fritzsche daraufhin die Gruppe. Die Antworten sind überraschenderweise nicht eindeutig. Während für die einen die Situation schon ab der ersten Minute zu viel war, empfanden sie andere erst zum Schluss als wirklich unangenehm.

Das wollte er auch damit sagen: Was für den einen im roten Bereich ist, ist es für den anderen nicht. Das heißt nicht nur, dass jeder selbst seine Grenze kennen muss, sondern dass andere vielleicht später helfen würden, als man selbst. „Ich muss den Helfern helfen, mir zu helfen", sagt Fritzsche.

Doch wie macht man das? Paul hat bis zum Schluss (peinlich berührt) gelächelt. „Wer glaubt ihr, wird euch helfen, wenn ihr lacht?", fragt Fritzsche. Dabei kann Paul wenig dafür. Freundlich sein ist eines von vielen sozialen Programmen, die uns von der Gesellschaft beigebracht wurden, um miteinander zu interagieren. Nur die helfen nicht, wenn einer durchdreht. Eher hätten Umstehende vielleicht sogar dem Angreifer geholfen. Immerhin hat Paul ihn zuerst geschubst. Fritzsches Frau Anna, die selbst Notärztin ist und im Seminar die Theorie übernimmt, zeichnet eine Waage auf: Den Angreifer selbst anzugreifen hebt die Gefahr.

**Das Ziel vor Augen.** Nächste Situation: Eine junge Teilnehmerin wird zu einem Haus geschickt: Fritzsche öffnet die Türe. „Guten Tag, Rufhilfe, wir haben einen Notruf erhalten", stellt sie sich vor. Was denn los sei. Schnell stellt sich heraus: Fritzsche spielt einen Mann, der offenbar eine Affäre mit einer Frau Müller hatte, die jetzt in der Wohnung am Boden liegt. Trotzdem versperrt Fritzsche der Helferin den Weg. Warum sie denn am Boden liege, fragt die Sanitäterin. „Es könnte sein, dass sie in meine Faust gelaufen ist."

Und dann wird es spannend. Anstatt sich vor einem offensichtlichen Gewalttäter zurückzuziehen, will die Sanitäterin der Frau trotzdem helfen und allein in die Wohnung gehen. „Um Himmelswillen, mach das nicht", denkt man sich beim Zusehen. Aber die Sanitäterin sieht nur die Frau, sie will ihr, nein, sie muss ihr helfen. Fritzsche bricht ab. „Das ist euer Hauptproblem. Ihr schätzt euer Ziel wichtiger ein als euren eigenen Schutz." Nachsatz: „Manchmal müsst ihr darüber entscheiden, ob der Patient stirbt oder ihr selbst." Die Diskussion, die danach entspringt, ist eine grundsätzliche. „Da komme ich in eine moralische Zwickmühle", sagt eine Frau. „Was macht mein Leben wertvoller als das eines Patienten?" „Eigenschutz vor Fremdschutz", das lerne man schon während der Grundausbildung, sagt Notärztin Anna Fritzsche. Doch in der Praxis ist das schwierig. „Der Eigenschutz schaltet sich aus. Das habe ich schon oft bei Einsätzen erlebt. Das Einzige, was hilft, ist, dass einer anschafft", argumentiert Rotkreuz-Sanitäter Michael P. Er sehe dieses Verhalten vor allem bei jüngeren Kollegen wird er später im Gespräch mit der „Presse am Sonntag" erzählen. Fritzsche gibt eine Aufgabe nach dem ersten Tag: Denkt darüber nach, wie weit ihr gehen wollt. Eine allgemeine Antwort gibt es nicht.

> Der Trainer redet aufgeregt, dabei sieht der Sanitäter nicht das Messer in seiner Hand.

Am nächsten Tag geht es mit dem Programm weiter: Gefahren vermeiden, damit man erst gar keine Entscheidungen auf Leben und Tod treffen muss. Es geht viel um Körpersprache, die richtigen Wörter – und das wichtigste: Rückzug und zwar viel früher als man meinen mag. Die Spiele fordern einen auch beim Zusehen, weil man überlegen muss, was man selbst getan hätte. Eine Teilnehmerin geht sichtlich dabei an ihre Grenzen. Sie wird das später auch sagen. Es sei besser, sich im geschützten Rahmen Gedanken über manches zu machen, als in der Realität, sagt Fritzsche.

**Das Messer nicht gesehen.** Beeindruckend wird es noch einmal als Fritzsche mit einem Stanleymesser vor Michael P. steht. Der sieht nämlich das Messer gar nicht, weil Fritzsche ihn (als vermeintliches Opfer) so zutextet. „Unsere ersten Waffen sind die Hände. Die müssen wir im Auge behalten", erklärt er. Mit viel neuem Wissen gehen die Teilnehmer nach Hause. In Linz wird das Projekt noch evaluiert, sollte es positiv ausfallen, will man es wieder anbieten. Denn eines ist klar: Entspannter wird die Arbeit von Menschen, die helfen wollen, nicht so schnell. ////

> »Was macht mein Leben wertvoller als das eines Patienten?«
> **EINE SANITÄTERIN**
> **denkt laut über Fremd- und Eigenschutz nach.**

**Die Sanitäter Michael P. und Christina P. mit Trainer Jürgen Fritzsche.**
//// Wakolbinger

**AUF EINEN BLICK**

## PRÄVENTION

**Jürgen Fritzsche** ist studierter Biologe, dreifacher Karateweltmeister und hat sich gemeinsam mit Rudi Heimann, leitender Polizeidirektor in Deutschland, mittlerweile auf Seminare zum Thema Gewaltprävention, Mobbing und Selbstverteidigung spezialisiert. Die beiden haben aktuell ein Buch zum Thema „Gewaltprävention in Erziehung, Schule und Verein" (Springer Verlag) herausgebracht. www.experts-training.de

**Umfrage.** Der Wiener KAV hat 2019 unter seinen Mitarbeitern eine Umfrage gemacht: 85,4 Prozent haben im Laufe ihres Arbeitslebens Aggression erlebt; 61,6 Prozent in den zwölf Monaten vor der Befragung. Wobei rund 60 Prozent verbale Aggression nannten, 30 Prozent Bedrohung und Einschüchterung und 25 Prozent körperliche Aggression. Der KAV bietet schon länger Deeskalationsschulungen an.

Paul Reinthaler ist oberster Rot-Kreuz-Sanitäter in Linz und Umgebung. Er erzählt, wie sich der Rettungsdienst über die **Jahre hinweg** verändert hat.

VON **EVA WINROITHER**

# »Der Respekt ist deutlich gesunken«

**Wie weit sind Übergriffe beim Roten Kreuz in Linz und Umgebung ein Thema?**
**Paul Reinthaler:** Ich würde nicht gleich von Übergriffen sprechen. Wirkliche Übergriffe im Sinne von körperlicher Gewalt sind selten. Sehr hoch sind allerdings Übergriffe mit mündlicher Gewalt. Beleidigungen, Bedrängungen und Bedrohungen sind bei uns an der Tagesordnung. Ich bin fest davon überzeugt, dass das 97 Prozent schon erlebt haben.

**Ist das über die Jahre mehr geworden?**
Ja, das würde ich schon so sehen. Dafür sprechen auch mehrere Faktoren. Es gibt eine hohe Erwartungshaltung der Menschen: Der Rettungsdienst muss sofort und schnell da sein. Im umgekehrten Fall: Wartezeit verursacht Stress und damit Aggressionen. Das ist übrigens statistisch erwiesen. Wir produzieren aber zunehmend mehr Wartezeiten, weil die Verkehrslage schwieriger ist und weil das Ausfahrtsvolumen steigt.

**Das wird aber wohl nicht allein der Grund sein?**
Nein, das zweite ist natürlich, dass der Klient oder Angehörige unter Stress steht und so etwas löst auch Aggressionen aus. Und die dritte Komponente ist der Respekt. Das kann ich ganz sicher sagen: Der Respekt gegenüber dem Rettungsdienst ist deutlich gesunken.

**Woran machen sie das fest?**
Ich bin selber seit über 30 Jahren im Rettungsdienst. Nächtliche Einsätze in der Linzer Altstadt hat es immer gegeben. Aber damals haben die Leute Platz gemacht, uns geholfen, die Türen aufgemacht. Die anderen, die nicht Rücksicht genommen haben, wurden maßgeregelt. Heutzutage brauchen wir Polizeischutz. Heutzutage fahren wir mit Blaulicht in die Altstadt und die Leute schlagen mit der Hand auf das Auto, dass es ruckelt. Das ist ja wohl ein Ausdruck von Aggression. Es gibt auch viel mehr Drohungen mit der Zeitung oder dem Anwalt. Wenn ich mir das über 30 Jahre hinweg ansehe, dann sehe ich einen großen Unterschied.

**Das heißt, Sie brauchen Polizeischutz um Menschen zu retten?**
Natürlich. Bei Einsätzen in der Altstadt wird standardmäßig die Polizei verständigt – aus Sicherheitsgründen.

**Wieso hat sich die Situation so geändert?**
Ich bin kein Psychologe. Aber ich habe den Eindruck, dass man sich über Regeln sehr leichtfertig hinwegsetzt. Heutzutage ist alles erlaubt, man darf alles probieren.

**Sprechen Sie jetzt vor allem von jungen Menschen oder gilt das generell?**
Das würde ich schon eher jungen Menschen zuordnen. Also bis 40. Aber die Hauptursachen für mündliche und verbale Gewalt sind sogar verständliche Situationen: Wenn ich 1,5 Stunden im Krankenhaus warten muss, bevor ich abgeholt werde und dabei habe ich Hunger und Durst, dann würde ich auch grantig werden. Wenn die Rettung, die gar nichts dafür kann, dann kommt, würde ich auch eine Bemerkung machen.

**Ja aber was ist der Grund für die Wartezeiten? Zu wenige Sanitäter?**
Nein und Ja, in Oberösterreich funktioniert das Freiwilligen-Management hervorragend. Viele Menschen engagieren sich freiwillig im Rettungsdienst. Eine zunehmende Lücke zwischen Ressourcen und Bedarf hingegen sehe ich bei jenem Personal, das wochentags tagsüber verfügbar ist. Hier laufen wir hinten nach. Das schafft Ärger. Die Wartezeiten entstehen außerdem durch demografische Entwicklungen. Die Menschen sind länger alt und brauchen länger Hilfe und das spüren wir natürlich im gesamten Gesundheitswesen. Ein Problem ist auch, die Veränderung der Krankenhauslandschaft. Dort wo Krankenhäuser sich zunehmend spezialisieren, werden Patienten mehr von einem Krankenhaus ins andere gebracht. Diese Transferfahrten sind bei uns statistisch gestiegen.

**Das wird ja auch das Personal ärgern.**
Ja klar. Der Ärger geht nicht nur von Fremden aus. Wenn man uns ins Krankenhaus ruft und wir brauchen über eine Stunde, dann versteh' ich die Pflegekraft, die sagt: „Ja, wo bleibt's ihr denn?" Das ist natürlich nicht dramatisch. Aber im Grunde ist es eine beginnende Aggression.

**Wir sprechen jetzt über verbale Gewalt, es gibt aber auch körperliche Übergriffe.**
Ja, aber bei der körperlichen Gewalt, da steht meistens ein schweres psychisches Krankheitsbild dahinter oder aber sehr häufig Alkoholisierung bzw. auch Drogen. Menschen verhalten sich unter Alkoholeinfluss enthemmt, überschreiten unkontrolliert Grenzen, lassen nicht mehr mit sich reden. Hier sehe ich eine der Hauptursachen für verbale und körperliche Aggression gegen Sanitäter.

**Nennen Sie mir bitte ein Beispiel.**
Wir hatten erst kürzlich so einen Fall. Die Rettung wurde in der Nacht gerufen. Sie kommt, findet einen Mann regungslos am Boden liegen und macht einen Notfallscheck. In dem Moment wird der Mann wach und fängt an, um sich zu schlagen, schlägt den Sanitätern das Sauerstoffmessgerät aus der Hand und attackiert sie verbal: „Wer braucht euch und schleicht's euch." Sie haben sich sofort zurückgezogen, ins Auto gesetzt, zugesperrt und die Polizei gerufen – völlig korrekt. Dann ist ihnen aber ein Angehöriger des Mannes nachgelaufen, hat gegen das Auto gedroschen und sie verbal attackiert. Das ist dann bis zu einer Verhaftung gegangen. ////

**AUF EINEN BLICK**

**Paul Reinthaler** ist Bezirksgeschäftsleiter und Bezirksrettungskommandant für den Bezirk Linz und Linz-Land beim Roten Kreuz in Oberösterreich.

Er ist **seit 30 Jahren** bei der Organisation und hat in der Zeit viel erlebt. In einem Pilotprojekt hat das Rote Kreuz in Linz zwei Gewaltpräventionskurse angeboten. Die werden nun evaluiert. Fällt das Ergebnis positiv aus, sollen die Kurse in Zukunft regelmäßig angeboten werden.

//// Rotes Kreuz