

Österreichische Zeitschrift für

# PFLEGERECHT

Zeitschrift für die Heim- und Pflegepraxis und Krankenanstalten

GuKG, Arbeitsrecht & Anstaltenrecht

**Vordienstzeitenanrechnung  
vor dem 18. Lebensjahr**

Pflegegeld & Sozialrecht

**Reformarbeitsgruppe Pflege –  
Den Herausforderungen begegnen**

HeimAufG & UbG

**Der richtige Umgang mit Gewalt  
in der Pflege**

Haftung, Kosten & Qualität

**Das neue Organ-  
transplantationsgesetz**

# Der richtige Umgang mit Gewalt in der Pflege

**Rechtliche Aspekte.** Welche Formen der Gewalt treten in der Pflege auf und welche rechtlichen Konsequenzen sind damit verbunden? Wie kann sich das Pflegepersonal vor Gewalt durch pflegebedürftige Personen schützen und welche Pflichten hat das Personal, wenn es Gewalt durch andere Personen wahrnimmt? Diese Fragen werden im folgenden Beitrag überblicksmäßig beantwortet.

## Einleitung

Gewalt in der Pflege ist für Personal und gepflegte Personen nichts Außergewöhnliches. Sie sind ihr auf die eine oder andere Weise, und zwar sowohl als Täter als auch als Opfer, regelmäßig ausgesetzt. Die Statistiken kommen in den Details zu recht unterschiedlichen Ergebnissen, was wohl vor allem mit den jeweiligen Definitionen von Gewalt und den Untersuchungsmethoden zu tun hat. Tendenziell wird vom Pflegepersonal in stationären Einrichtungen mehr Gewalt wahrgenommen als im ambulanten Bereich. Tatsächlich dürften aber gerade alte Menschen im privaten Umfeld häufiger Opfer von unmittelbarer Gewalt sein als in der stationären Betreuung, wo strukturelle Gewalt (zB Personalmangel) eine zentrale Rolle spielt.<sup>1</sup> Eindeutig ist jedenfalls, dass die Gewalt mit der Pflegebedürftigkeit zunimmt.

### Anteil des Pflegepersonals, das im letzten Jahr Gewalt an pflegebedürftigen Personen wahrgenommen hat:

	Körperliche Gewalt	Psychische Gewalt + Vernachlässigung etc
stationär	20 – 25%	50 – 60%
ambulant	8 – 12%	25 – 30%

### Tabelle

Quelle: Sethi et al (Hrsg), European report on preventing elder maltreatment (WHO 2011)

Vor allem im Bereich der Angehörigenpflege wird Gewalt nach wie vor stark tabuisiert, im professionellen Pflegebereich wird sie hingegen schon eher als grundlegendes Problem erkannt.

Das Ziel ist die gewaltfreie Pflege, die Bestrebungen und Entwicklungen im Rahmen der gewaltfreien Erziehung können hier als Vorbild dienen. Klar muss aber sein, dass – zumindest solange auf Seiten der Pflegenden (und der Gepflegten) nicht ausschließlich Roboter tätig sind – vollkommen gewaltfreie Pflege, ebenso wie vollkommen gewaltfreie Erziehung, ein unerreichbares Ziel bleiben wird. Gewalt als Ausfluss von Gefühlsregungen ist nämlich

menschlich. Ein gewisses Maß an Gewalt muss man daher, sowohl als pflegende als auch als gepflegte Person, aushalten.

**Aufgabe der Rechtsordnung ist es nicht, jede kleinste Form der Gewalt oder Aggression zu verhindern oder gar zu bestrafen. Dazu wäre der Staat auch nicht in der Lage.**

Staatliche Zwangsmaßnahmen, wie etwa die gerichtliche Wegweisung oder Geld- und Haftstrafen, sind in langdauernden Nahebeziehungen nur bei **Gewaltexzessen** geeignet, Abhilfe zu verschaffen. Viele kleine Aggressionen und Gewaltausübungen können nur durch indirekte Maßnahmen eingedämmt werden. Im Vordergrund stehen vielmehr die Freiheit und die Eigenverantwortung der Personen, ihre persönlichen Verhältnisse und Beziehungen selbst zu gestalten (**Privatautonomie**). Vor allem im familiären Bereich gilt zusätzlich das **Prinzip der staatlichen Nichteinmischung**. Alles hat aber seine Grenzen. Wo diese überschritten werden, greifen die sehr vielseitigen und hier nicht vollständig darstellbaren rechtlichen Instrumentarien und Sanktionen ein.<sup>2</sup>

Die Formen der Gewalt sind vielfältig und nur ein Teil davon ist überhaupt rechtlich untersagt. In der Regel spricht man beim Verhältnis zwischen pflegenden und gepflegten Personen von drei Kategorien von Gewalt.<sup>3</sup>

**Die personelle Gewalt:** Zu verstehen ist darunter die durch die jeweilige Person unmittelbar ausgeübte Gewalt. Dazu zählen bspw körperliche Gewaltanwendungen (fixieren, einsperren, schlagen, sexuelle Übergriffe etc), Beschimpfungen, das Vernachlässigen (zB durch Wartenlassen bei der Versorgung, auf der Toilette oder beim Essen und Trinken), die Verweigerung der Kommunikation sowie das Vorenthalten

von Informationen. Pflegende und Gepflegte können hier Täter und Opfer sein.

**Die strukturelle Gewalt:** Sie entsteht durch Umstände im direkten Pflegeumfeld und ist oft die Grundlage für personelle Gewalt. Umstände, die strukturelle Gewalt verursachen, sind zB zu wenig Personal, mangelnde Qualifikation des Personals, schlechte räumliche und technische Ausstattung, schlechte Arbeitszeiten und -bedingungen, schlechte Entlohnung, unzureichende Durchsetzung von Gesetzen und mangelhafte Kontrollen. Die Opfer sind in diesen Fällen sowohl Pflegende als auch Gepflegte.

**Die kulturelle Gewalt:** Sie hat ihre Ursachen in gesamtgesellschaftlichen Umständen, wie zB in einem negativen Image des Alters und des Pflegeberufs insgesamt, in der Gewaltakzeptanz insgesamt, im Prinzip „Sicherheit vor Lebensqualität“, in Vorurteilen gegenüber psychisch kranken Personen sowie in zu geringen finanziellen Aufwendungen für die Pflege seitens der Gesellschaft. Sie ist oft die Grundlage für strukturelle, aber auch für personelle Gewalt. Die Opfer sind auch hier das Pflegepersonal und pflegebedürftige Personen.

In der Folge werden praktisch nur die rechtlichen Aspekte der personellen Gewalt besprochen. Nur in diesem Bereich haben Pflegende und Gepflegte einen Handlungsspielraum, durch dessen Veränderung sie selbst eine Verbesserung einer unbefriedigenden Situation bewirken können. Im Bereich der strukturellen und kulturellen Gewalt sind vor allem Trägereinrichtungen sowie (Sozial-)Politik aufgerufen, die entsprechenden Voraussetzungen für eine möglichst gewaltfreie Pflege zu schaffen.

<sup>1</sup> Vgl BMASK (Hrsg), Übergriffe, Gewalt und Aggression gegen ältere Menschen (2009); ausführliche Statistiken bei Hirsch, Gewalt in der Pflege: Ursachen, Häufigkeiten und Prävention, Österreichische Pflegezeitschrift 1 2011 11. <sup>2</sup> Ausführlich dazu die Studie des BMASK, Prävention und Intervention bei Gewalt gegen ältere Menschen (<https://broschuerenservice.bmask.gv.at/>). <sup>3</sup> Vgl auch Ganner, Recht und Gewalt in der stationären Pflege, medical tribune (Teil I) 2003, Heft 43, 17.

## Gewalt von Pflegenden an Gepflegten

Bei körperlicher Gewalt durch pflegende Personen sind primär **strafrechtliche Aspekte** zu beachten. Strafbar sind grundsätzlich alle **Körperverletzungen**. Das gilt auch für solche, die bloß fahrlässig – also aufgrund einer Unachtsamkeit – zugefügt werden, wenn sie nicht bloß geringfügig sind.<sup>4</sup> Eine fahrlässige Körperverletzung liegt etwa bereits vor, wenn eine Pflegeperson heißen Tee verschüttet und dabei die Hand eines Patienten verbrüht. Aber auch in der Rechtspraxis wird die Suppe nicht so heiß gegessen, wie sie gekocht wird. Solche Fälle landen nicht vor dem Richter.

**Auch bei schwereren Verstößen kommt es praktisch nie zu einem Strafverfahren, sodass entsprechende Haftungsängste des Pflegepersonals durchwegs unberechtigt sind.**

Ein Verstoß gegen das Strafgesetzbuch liegt auch dann vor, wenn jemand durch Gewalt oder durch Drohung dazu gebracht wird, etwas zu tun, was er nicht tun wollte, oder etwas nicht zu tun, was er tun wollte. In diesem Fall liegt eine **Nötigung** vor (§ 105 StGB). Das heißt aber nicht, dass man nicht auf jemanden einen gewissen Druck ausüben dürfte, damit er etwa bei den Pflegemaßnahmen mitwirkt (zB sich waschen oder versorgen lässt). Das Kriterium dabei ist, ob der ausgeübte Druck im Einzelfall den „guten Sitten“ entspricht. Unter den „guten Sitten“ ist nicht das zu verstehen, was sich im Pflegealltag als üblich darstellt, sondern was unter **Beachtung der Interessen der Betroffenen** rechtlich, aber auch **moralisch und ethisch richtig** ist. Es gibt keine einzige auffindbare Gerichtsentscheidung, die eine Nötigung durch Pflegepersonal zum Gegenstand hat. Solche Fälle werden also regelmäßig nicht angezeigt bzw strafrechtlich verfolgt.

Andere Formen der Gewalt, wie die **Vernachlässigung, Unfreundlichkeit und das Vorenthalten von Informationen**, stellen allenfalls eine Verletzung der dienstrechtlichen bzw vertraglichen Pflichten dar. Das ist primär nicht strafbar, kann aber von Seiten des Dienstgebers **arbeitsrechtliche Konsequenzen** (bis hin zur Entlassung) und von Seiten der gepflegten Person

die Kündigung des Vertrags, die Rückforderung von Entgelt sowie eventuell **Schadenersatzansprüche** zur Folge haben.

**Zwangsmaßnahmen** im (vermeintlichen) Interesse der betroffenen Person, insbesondere etwa das Zurückbringen dieser auf ihre Station oder in ihr Zimmer gegen ihren Willen, sind rechtlich eindeutig (im **Heimaufenthaltsgesetz**) geregelt. Nur wenn eine aktuelle erhebliche Selbst- oder Fremdgefährdung gegeben ist, sind solche Maßnahmen – unter Einhaltung der weiteren gesetzlichen Voraussetzungen – zulässig. In allen anderen Fällen muss man versuchen, die betroffene Person (zB durch Überreden, durch Ablenkung, durch den Einsatz von Lockangeboten) zu einer Meinungsänderung zu bewegen.

## Anzeige- und Meldepflichten

Beim Verdacht, dass durch eine strafbare Handlung eine **schwere Körperverletzung oder der Tod** verursacht wurde, besteht für Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe eine Meldeermächtigung an persönlich betroffene Personen sowie an Behörden oder öffentliche Dienststellen (§ 8 GuKG). Das heißt, dass sie den Vorfall an diese melden können, aber nicht müssen. Die Meldung muss unterbleiben, wenn die **Geheimhaltung** für das Opfer wichtiger ist als die Meldung, was aber nur in den seltensten Fällen gegeben sein wird. Innerbetrieblich besteht in diesen Fällen regelmäßig eine **Meldepflicht an den Dienstgeber**. Einrichtungen sollten dafür klare Richtlinien haben.

Nur **bei selbständiger Tätigkeit** des Pflegepersonals besteht eine gesetzliche **Anzeigepflicht** an die Sicherheitsbehörde (§ 7 GuKG). Beim Verdacht auf Misshandlung, Quälen, Vernachlässigen oder auf sexuellen Missbrauch besteht, sowohl bei selbständiger als auch bei unselbständiger Tätigkeit, eine Meldepflicht an die Jugendwohlfahrtsbehörde, wenn das Opfer minderjährig ist, oder an das Bezirksgericht, wenn das Opfer volljährig ist. Die Meldung kann in diesen Fällen aber unterbleiben, wenn keine Wiederholungsgefahr besteht.<sup>5</sup> **Ärzte** haben auch in diesen Fällen eine **Anzeigepflicht an die Sicherheitsbehörde**.

Jedenfalls sollten die Opfer von Gewalttaten auf **Opferschutzeinrichtungen** (zB die Gewaltschutzzentren und Kinder- und Jugendanwaltschaften der Bundesländer)<sup>6</sup> hingewiesen werden. Das gilt vor allem bei

Gewalt in der extramuralen Pflege bzw in der Familie.

## Gewalt von Gepflegten an Pflegenden

Eine typische Pflegekraft muss erwarten, monatlich 9,3-mal durch einen Alzheimbewohner angegriffen zu werden und 11,3-mal verbal aggressiven Äußerungen ausgesetzt zu sein.<sup>7</sup> Aggressive Äußerungen von Klienten müssen sich auch andere Gruppen von Arbeitnehmern gefallen lassen, in der Pflege ist aber die Gewalt, der das Personal ausgesetzt ist, zweifellos außergewöhnlich hoch. Hier stellt sich die Frage, was man sich gefallen lassen muss und wie man sich schützen kann und darf.

Es ist im Rahmen der **Notwehr** jedenfalls erlaubt, sich in dem Ausmaß zu wehren, welches notwendig ist, um einen Angriff effektiv abzuwehren. Je schwerer die zu befürchtenden Folgen des Angriffs sind (zB Körperverletzung), desto gravierendere **Abwehrmaßnahmen** sind zulässig, und zwar auch, wenn dadurch die angreifende Person verletzt wird. Bei der Einschätzung, welche Abwehrmaßnahme im Einzelfall die gelindeste ist, kann man sich natürlich täuschen, zumal die Entscheidung zumeist sehr schnell getroffen werden muss. Nur wenn die Entscheidung auf einer vorwerfbar **Fehleinschätzung** beruht und dadurch die betreute Person einen Schaden erleidet, kommt überhaupt eine Haftung in Frage. Eine Fehleinschätzung ist aber nur dann vorwerfbar, wenn jemand unter Beachtung der jeweiligen Umstände sorgfaltswidrig handelt, also die in der konkreten Situation zumutbare und gebotene Sorgfalt nicht einhält.

Zu beachten sind aber auch die **Folgen der Abwehrhandlung** für die angreifende Person: Ist es offensichtlich, also für die Pflegeperson leicht erkennbar, dass die Abwehrhandlung ein hohes Verletzungsrisiko für die pflegebedürftige Person birgt, obwohl ihr selbst bloß ein geringer Nachteil droht, so ist die Notwehr nicht erlaubt. Das heißt, dass man in bestimmten Fällen – zum Schutz der aggressiven Person – eine geringfügige eigene Beeinträchtigung in Kauf nehmen muss.

<sup>4</sup> Gem § 88 Strafgesetzbuch (StGB) ist eine Körperverletzung nicht strafbar, wenn die Gesundheitsschädigung oder Berufsunfähigkeit der Person nicht mehr als vierzehn Tage dauert. <sup>5</sup> Laut Gesetz, „sofern dies zur Verhinderung einer weiteren erheblichen Gefährdung des Wohls der betroffenen Person [nicht] erforderlich ist.“ <sup>6</sup> Die Kontaktdaten und Adressen finden Sie unter [www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Links/intervention/start.aspx](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Links/intervention/start.aspx) <sup>7</sup> Goodridge/Thompson, Conflict and Aggression as Stressors in the Work Environment of Nursing Assistants (1996).

Wenn eine Person wegen ihrer Krankheit betreut wird und krankheitsbedingt besonders aggressiv und allenfalls nicht mehr voll zurechnungsfähig ist, gilt dies umso mehr.

**Ein Besucher eines Pflegeheims hat also ein weitergehendes Notwehrrecht gegenüber aggressiven Bewohnern als das Personal, welches aufgrund seiner Betreuungsaufgabe mehr akzeptieren muss.**

Kommt es aber zB aus Angst zu einer **Überreaktion des Pflegepersonals** bei der Vornahme einer Abwehrhandlung, so ist dies nur strafbar, wenn zumindest eine nicht nur geringfügige Körperverletzung zugefügt wird und dies der Pflegeperson auch vorwerfbar ist.

Dient eine Abwehrhandlung dem Schutz eines Dritten, so ist es **Nothilfe**. Für das Pflege- und Betreuungspersonal besteht allenfalls die Pflicht zur Nothilfe. Diese ergibt sich bei der Betreuung in stationären Einrichtungen aus dem jeweiligen Vertrag (zB Heimvertrag) und den daraus resultierenden vertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten oder aus der allgemeinen Hilfeleistungspflicht. Zu denken ist dabei bspw an den Schutz von Bewohnern vor körperlichen Attacken aggressiver Mitbewohner.

**Schluss**

Wie Sie schon festgestellt haben, verspricht die Überschrift des Beitrags mehr, als er bieten kann. Die Frage nach dem richtigen Umgang mit Gewalt kann nicht rein rechtlich beantwortet werden. **Die rechtlichen Normen dienen primär der Absteckung von Grenzen**, die auf keinen Fall überschritten werden dürfen. Sekundär ist es

Aufgabe der Rechtsordnung, für **Rechtssicherheit** zu sorgen. Diese ist nämlich eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass das Pflegepersonal fachlich ordentlich, also den Anforderungen entsprechend und daher auch zum Wohle der pflegebedürftigen Personen arbeiten kann. Derzeit wird die Tätigkeit des Pflegepersonals oft von **Haftungsängsten** begleitet. Diese sind zwar weitgehend unbegründet, weil es in der Praxis so gut wie nie zur Haftung kommt – und zwar auch in jenen Fällen, in denen diese durchaus gerechtfertigt wäre –, es führt aber dennoch dazu, dass oft Maßnahmen gesetzt werden, die weder fachlich noch für die pflegebedürftige Person die richtigen sind (zB Freiheitsbeschränkungen).

Die Lösung des Gewaltproblems in der Pflege liegt erstens in der **Gestaltung der persönlichen Beziehung** von Pflegenden und Gepflegten, wofür verschiedenste Faktoren (Strukturen, Ausstattung, Bezahlung, persönliche Eigenschaften etc) von

entscheidender Bedeutung sind. Zweitens bedarf es der **Gewaltprävention** durch grundsätzliche und umfassende **gesellschaftliche Ächtung von Gewalt** und der Anerkennung, dass es Aufgabe der Gemeinschaft ist, Schwächere zu schützen. Drittens bedarf es **effektiver Interventionsmechanismen**: zB das Krisentelefon in der ambulanten Pflege, die Entlastung von Angehörigen, allenfalls ein flexibler Personaleinsatz (wer kann mit wem?) oder Supervision zumindest für professionelles Pflegepersonal.

Gewalt ist in solchen Beziehungen aber nicht vollständig vermeidbar. Daher ist viertens **Professionalität des Personals** im Umgang mit Gewalt gefordert, welche durch entsprechende Schulungen gefördert werden kann. Im professionellen Bereich die Voraussetzungen dafür zu schaffen, ist Teil der arbeitsrechtlichen Fürsorgepflicht des Dienstgebers.

ÖZPR 2013/14

**Zum Thema**

**In Kürze**

Rechtliche Instrumente sind bei Gewalt in Nahebeziehungen nur beschränkt hilfreich. Sie dienen oft mehr der Abschreckung als der Verbesserung der persönlichen Beziehungen. Als Orientierungshilfen und Handlungsanweisungen sind Rechtsnormen aber unverzichtbar. Zusätzlich bedarf es auch anderer Mittel, um die schwierigen Situationen – Überforderung des Personals, krankheitsbedingte Aggressivität pflegebedürftiger Personen etc – zu meistern.

**Über den Autor**

ao. Univ.-Prof. Dr. Michael Ganner ist an der Universität Innsbruck außerordentlicher Professor für Bürgerliches Recht unter besonderer Berücksichtigung des Altenrechts. Seit 15 Jahren beschäftigt er sich ua mit rechtlichen Aspekten der Betreuung pflegebedürftiger Personen, insbesondere etwa mit dem Heimvertrag, mit Freiheitsbeschränkungen in Pflegeeinrichtungen und mit dem Sachwalterrecht; siehe auch [www.uibk.ac.at/zivilrecht/mitarbeiter/ganner/](http://www.uibk.ac.at/zivilrecht/mitarbeiter/ganner/)

**Literaturhinweise**

BMASK, Prävention und Intervention bei Gewalt gegen ältere Menschen (2012): <https://broschuerenservice.bmask.gv.at/>