

Arbeit & Sicherheit

Externe Gewalt und Ungebürlichkeiten
am Arbeitsplatz

Externe Gewalt am Arbeitsplatz : Analysemöglichkeiten und Massnahmen

EKAS Arbeitstagung / Biel 7. - 8. November 2018



Pierre MORELLI Securitas / SBSS



Fachausweis des Sicherheitsbeauftragten im
Gesundheits- und Sozialwesen



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

ASA-Spezialist



Erwachsenenbilder SVEB

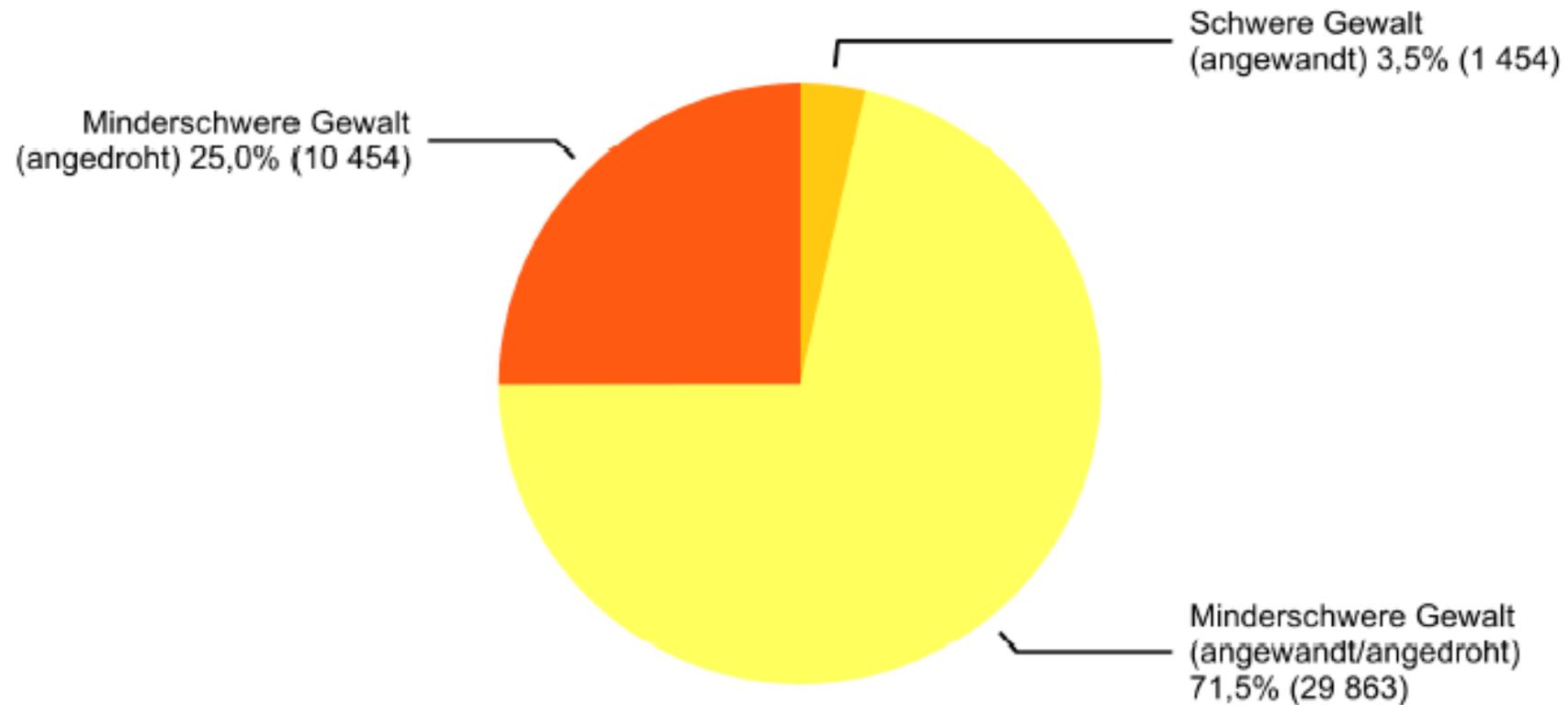


Verantwortlicher der Romandie für die
Eidgenössischen Fachprüfungen



- 01 Einige Zahlen in Kürze
- 02 Definition & rechtliche Hintergründe
- 03 Ursachen & Spannungsfelder
- 04 Interne Organisation & Infos
- 05 Gefahrenanalyse & Massnahmen
- 06 Ereignis-Nachbearbeitung

Gewaltstraftaten: Verteilung nach Form

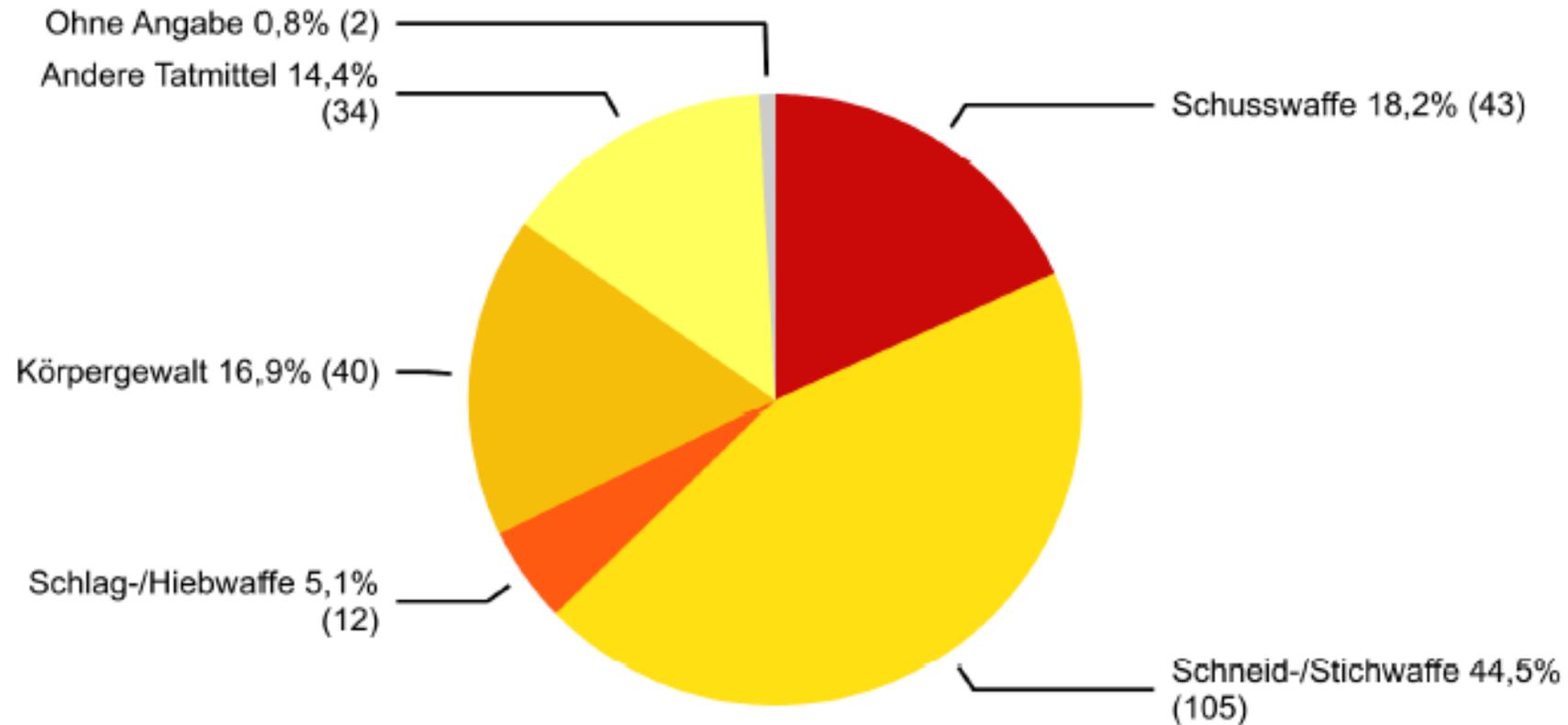


Stand der Datenbank: 15.2.2018

Quelle(n): BFS – Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) 2017

© BFS, Neuchâtel 2018

Tötungsdelikte (Art. 111–113/116): Tatmittel

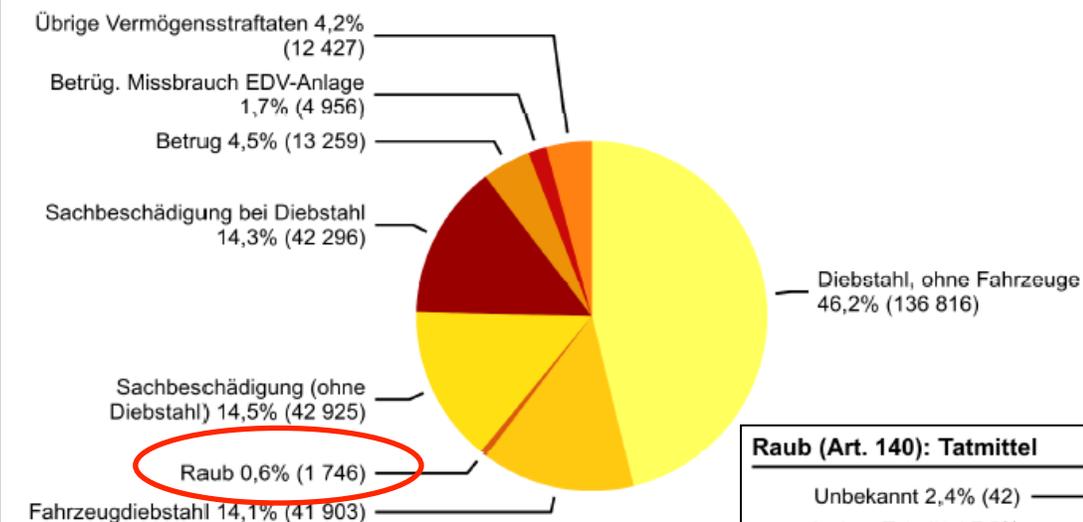


Stand der Datenbank: 15.2.2018

Quelle(n): BFS – Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) 2017

© BFS, Neuchâtel 2018

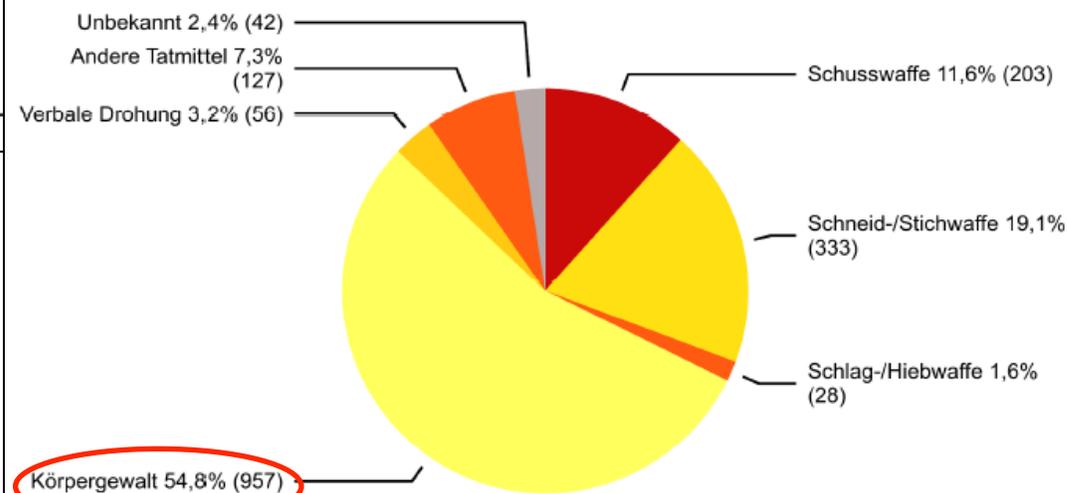
Straftaten gegen das Vermögen: Verteilung nach Straftaten



Stand der Datenbank: 15.2.2018

Quelle(n): BFS – Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) 2017

Raub (Art. 140): Tatmittel



Stand der Datenbank: 15.2.2018

Quelle(n): BFS – Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) 2017

© BFS, Neuchâtel 2018

Schweizerische Gesundheitsbefragung (2012)

12 277 Antworten

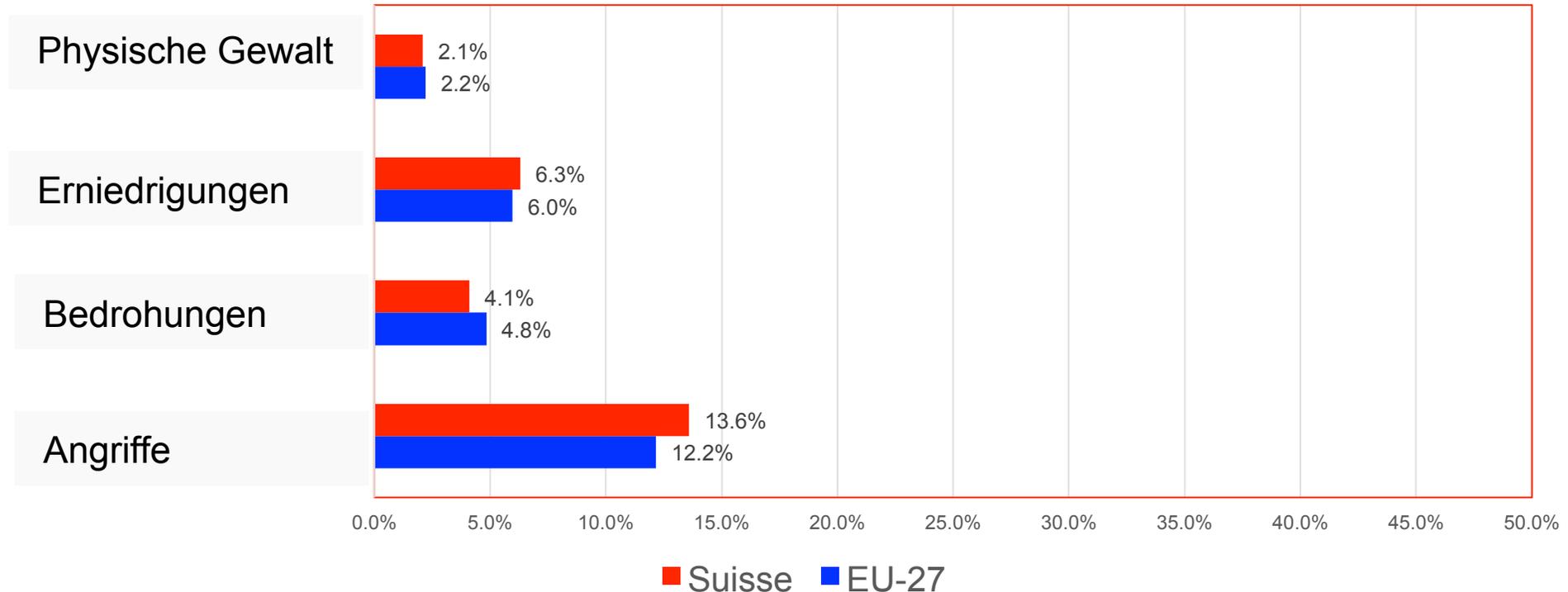
Repräsentative Stichprobe der Schweizer Bevölkerung

Erlebte Situationen in den 12 Monaten vor der Befragung:

- Spannungen beim Umgang mit Personen: **8,8%**
- Verbale Gewalt: **4,8%**
- Drohungen und Demütigungen: **3,7%**
- Körperliche Gewalt: **1%**

6. Europäische Erhebung über die Arbeitsbedingungen (2015)

Wurden Sie im Verlauf der letzten 12 Monate mit folgenden Situationen konfrontiert:

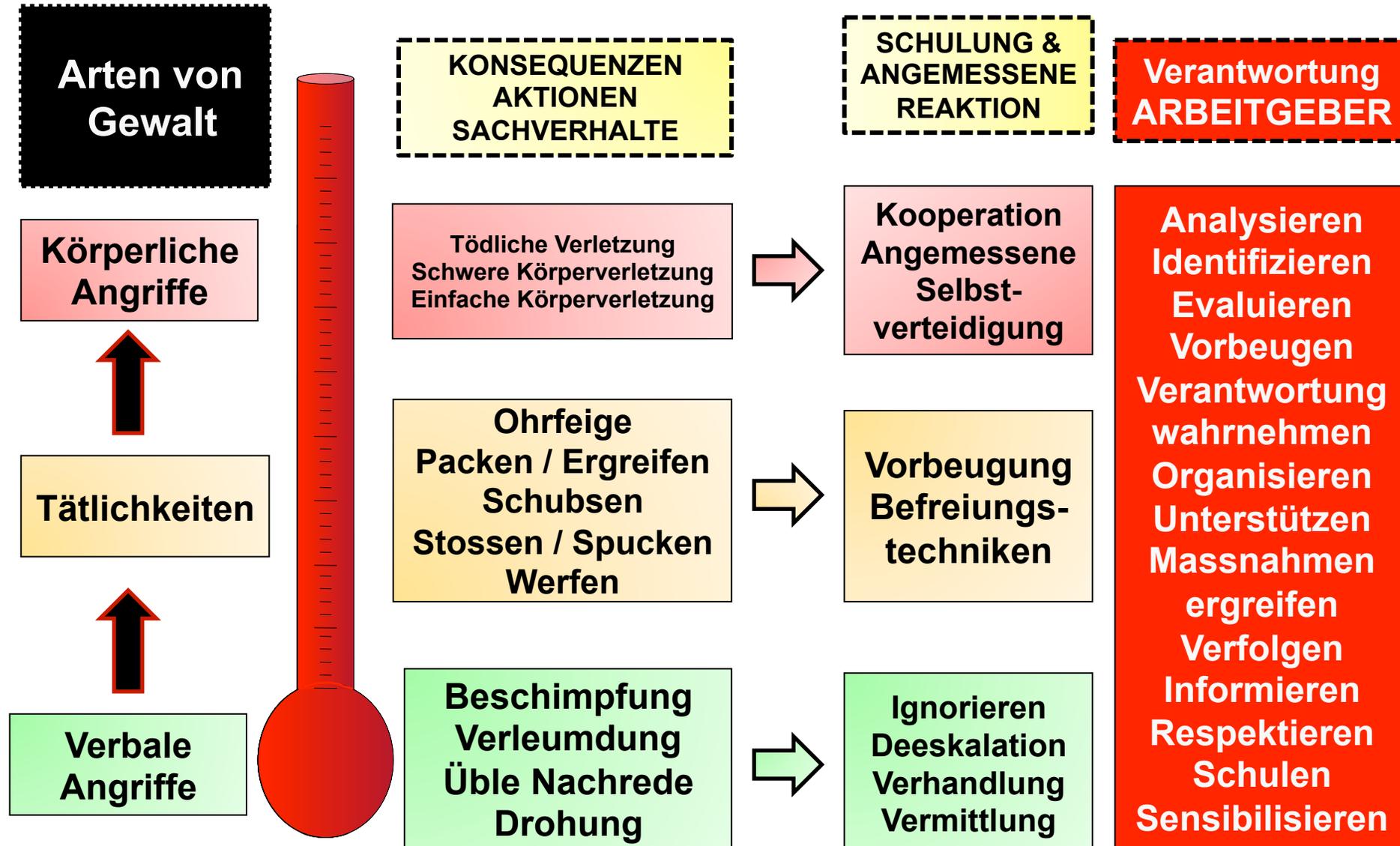


Repräsentative Stichprobe der erwerbstätigen Bevölkerung in der Schweiz; n= 871

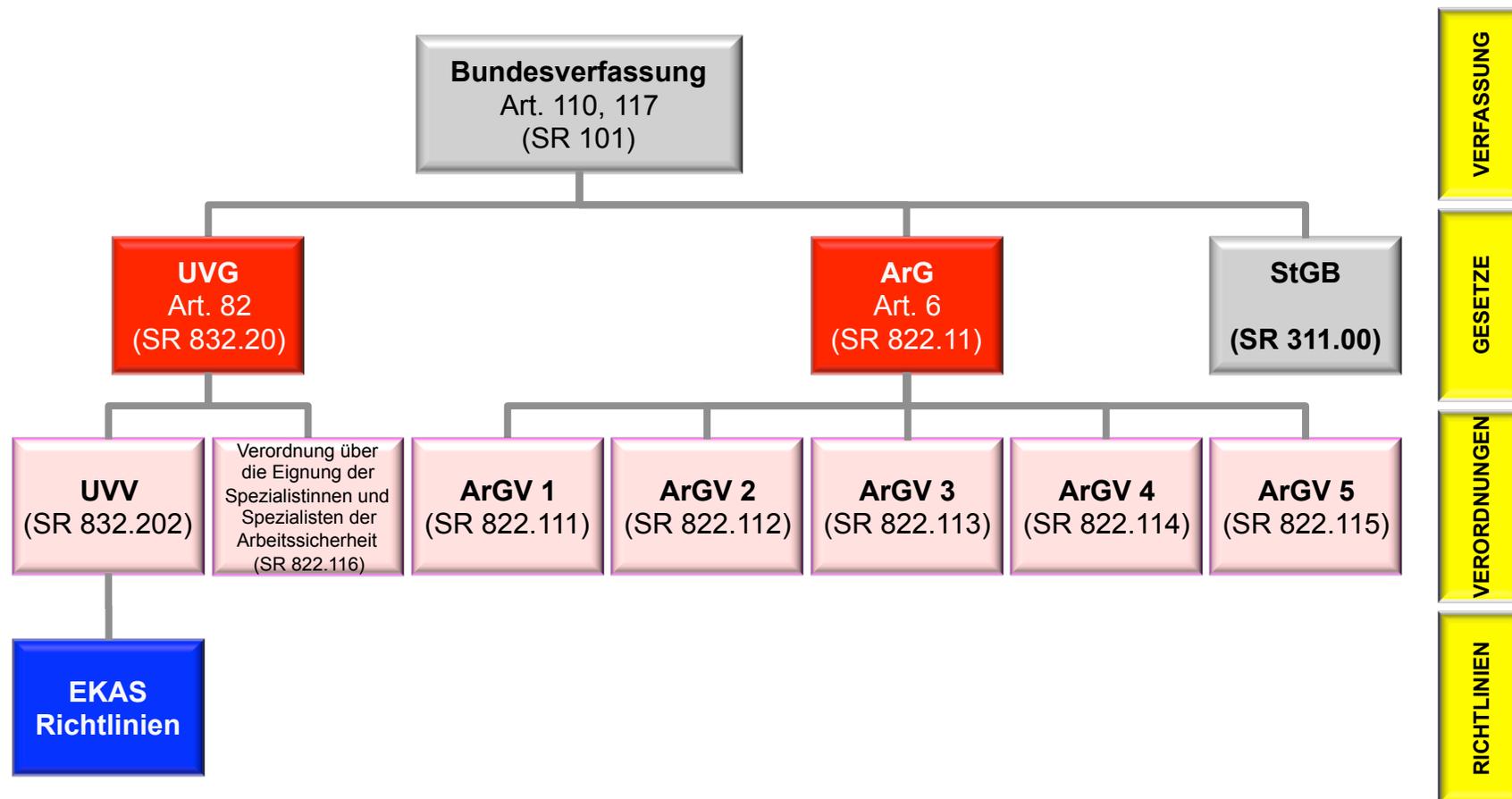
ESENER-2: Unternehmenserhebung über neue und aufkommende Risiken (2014)

- **51%** der Schweizer Unternehmen sind mit schwierigen Kunden, Patienten, Schülern, usw. konfrontiert
- Starke Zunahme: 2009 verfügten **19%** der Schweizer Unternehmen über ein Verfahren im Fall von Gewalt, Drohungen oder Belästigungen durch externe Personen. 2015 waren es bereits **51%** !
- Die **Mehrheit** der Unternehmen **mit mehr als 50 Mitarbeitenden** weist ein Verfahren auf. Bei den Unternehmen mit **weniger als 10 Mitarbeitenden** sind es nur knapp **20%**.

Definition & rechtliche Hintergründe



Überblick (Auswahl)



Quelle: www.ekas.admin.ch

Systematische Sammlung des Bundesrechts, www.admin.ch/ch/d/sr/sr.html (SR-Nummer)

Förderung der Einreichung von Beschwerden wegen Gewaltdelikten

Eine Strafanzeige kann mündlich oder schriftlich bei einem beliebigen
Polizeiposten eingereicht werden.

DIE OHRFEIGE IST SCHLECHT

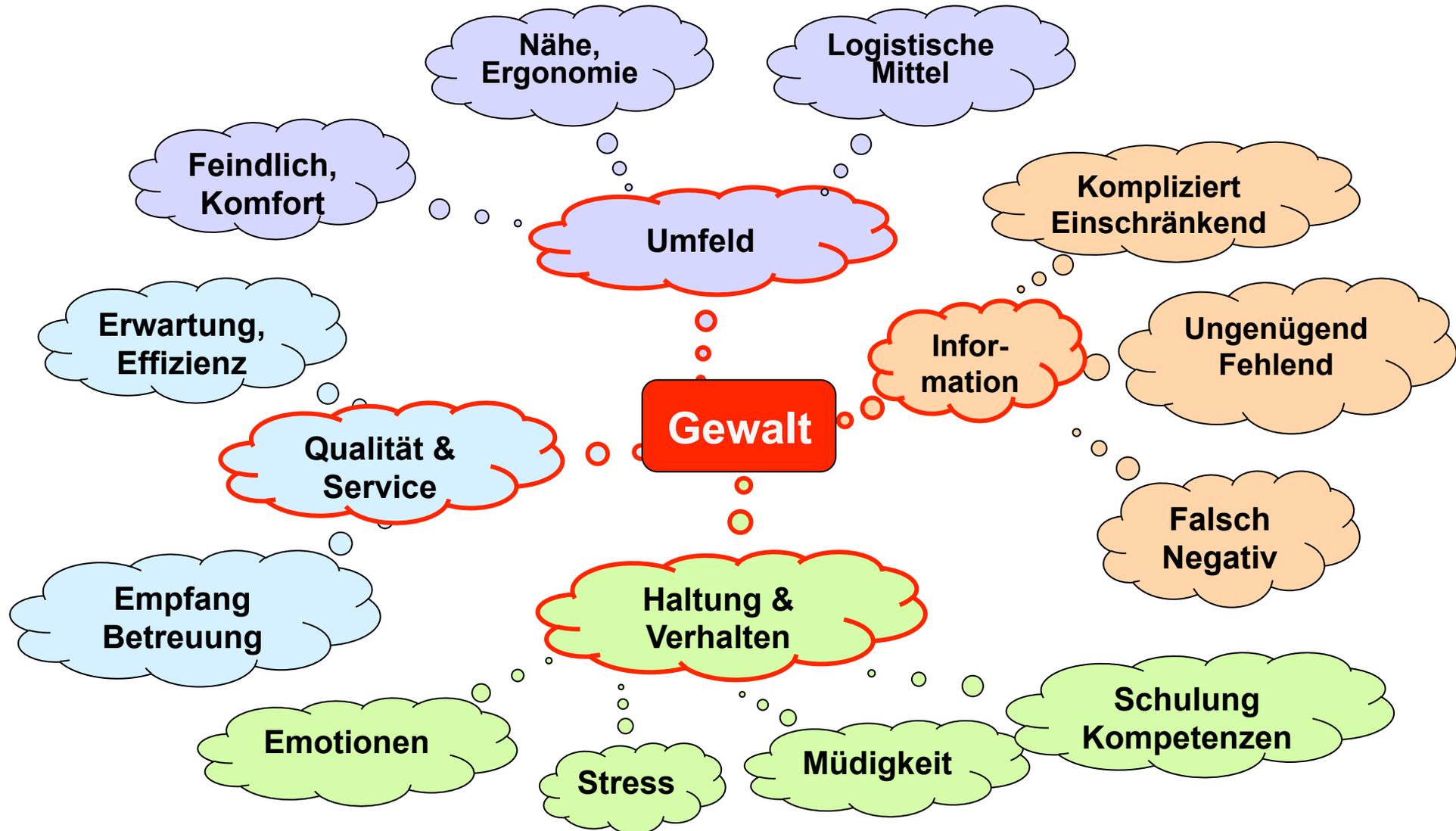
DER SCHLÄGER
IST BESSER!



Wichtige Tätigkeiten und Spannungsfelder

- Medizinische Notfallzentren
- Öffentliche Verwaltung / Rezeption / Empfang
- Sozial- und Hilfszentren, RAV, Arbeitslosigkeit, usw.
- Unternehmen, das Wertgegenstände bearbeitet
- Isolierte Arbeitnehmende, z.B. Spitex
- Arbeitnehmende mit unregelmässigen Arbeitszeiten, Tankstellenshops
- Usw.

Ursachen & Spannungsfelder



Die Implementierung eines Managementprozesses fördern

Durch die Personalabteilung initialisiert der Arbeitgeber einen Prozess, der sich mit dem Problem der externen Gewalt gegen Mitarbeitende beschäftigt.

Dieser beinhaltet unter anderem:

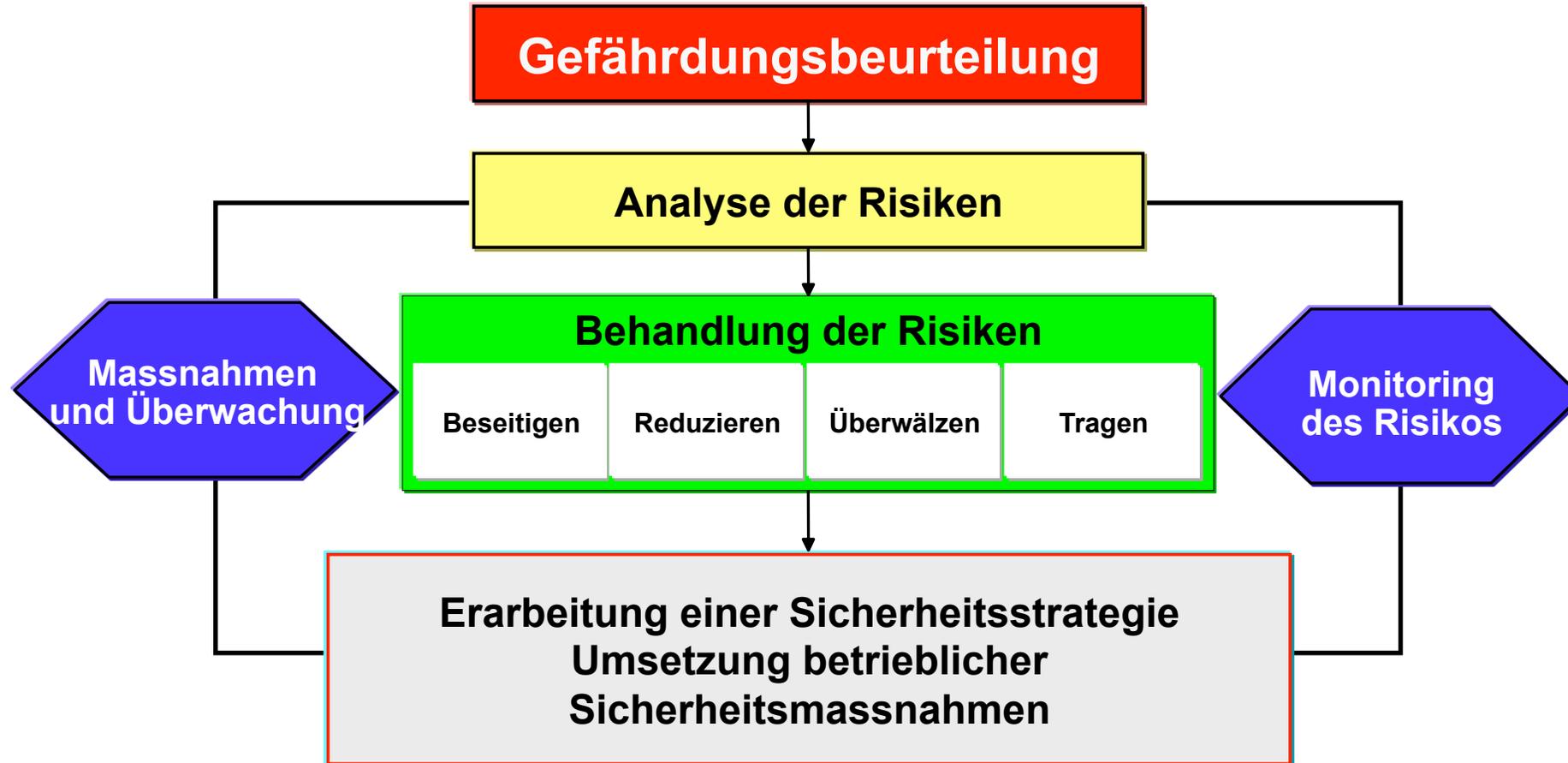
- detaillierte Notfallmassnahmen
- ein Formular zur Meldung von Gewaltakten
- eine Mitarbeitenden-Checkliste
- eine Kader-Checkliste
- einen Prozess zum Nachfassen für Mitarbeitende

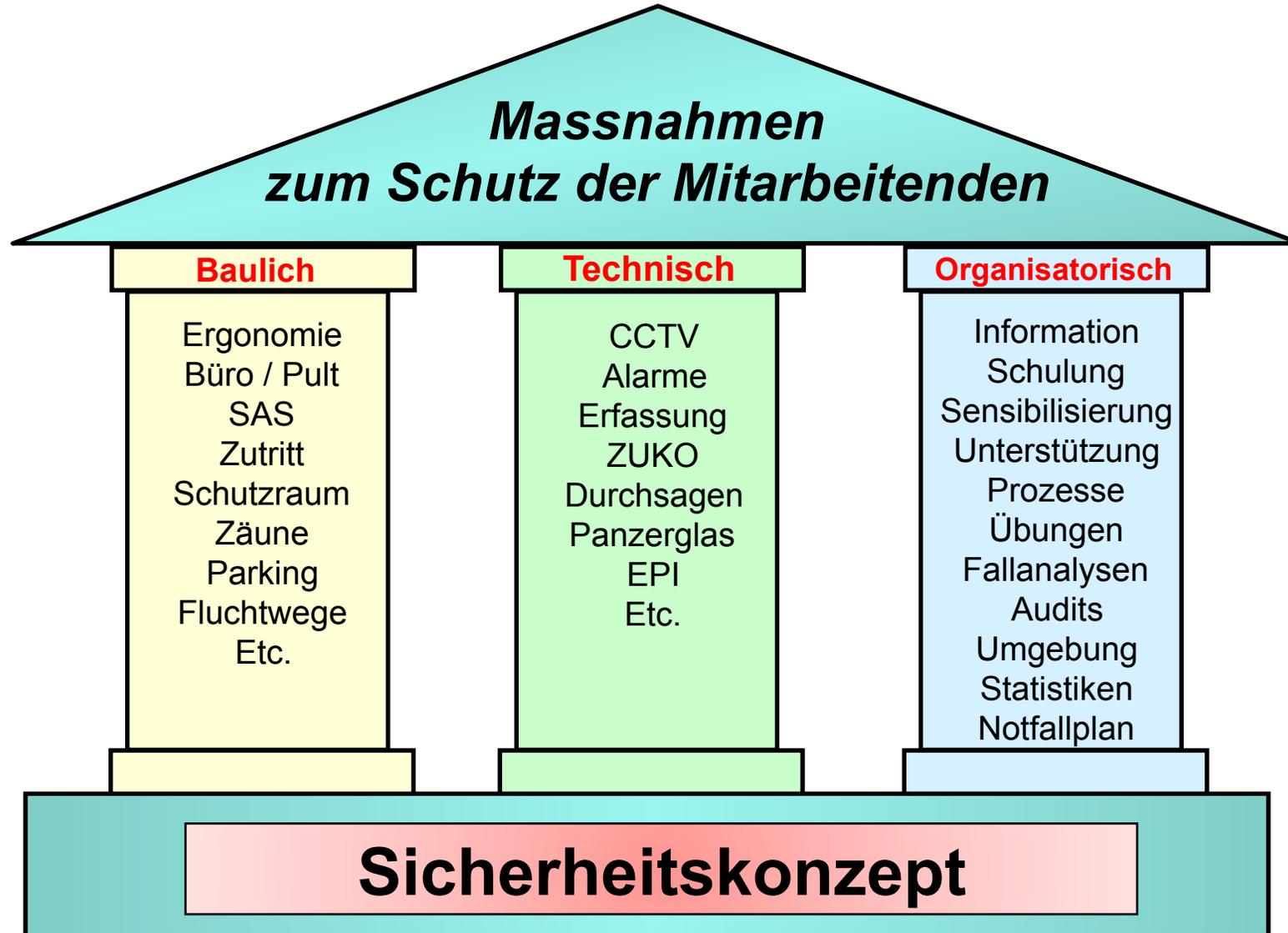
Info & Rundschreiben

Die interne Umsetzung dieses Prozesses muss klar kommuniziert und den Mitarbeitenden mitgeteilt werden, die sich ihrer Möglichkeiten, Unterstützung von ihrem Arbeitgeber zu erhalten, bewusst sein sollen.

- Interne Notiz « Massnahmen im Fall von Gewalt »
- Information an alle Mitarbeitenden
- Möglichkeiten über Intranet oder weitere Kommunikationsmittel
- Möglichkeiten zur Unterstützung bei Einreichen einer Beschwerde

Besteht ein Risikomanagement?





Anerkennung des Prinzips, dass jede Person, die einem potenziell **traumatisierenden Ereignis** ausgesetzt war, psychische Reaktionen aufweisen kann, die sie eventuell **auf Dauer prägen**. Unter traumatisierend ist ein Ereignis zu verstehen, im Verlauf dessen Personen starben oder in ihrer **psychischen oder physischen Integrität** schwerwiegend beeinträchtigt wurden, oder eines, das eine besonders prägende Veränderung im Leben der Person hervorgerufen hat, welche **dauerhafte unangenehme Konsequenzen** mit sich bringt, die zu einer Anpassungsstörung führen. Es kann das Ergebnis eines **menschlichen Verhaltens** oder natürlicher Ursachen sein, mit einer mikrosozialen (wenige betroffene Personen) oder makrosozialen (grosse Zahl betroffener Personen) Auswirkung.

Quelle: HUG - GE / 2004

Was ist Opferhilfe?

Wer durch eine **Straftat** in der körperlichen, psychischen oder sexuellen Unversehrtheit unmittelbar beeinträchtigt worden ist, kann Opferhilfe beanspruchen. Die Opferhilfe steht auch den Angehörigen offen und umfasst insbesondere folgende Leistungen:

- Beratung
- Soforthilfe und längerfristige Hilfe (z.B. medizinische, psychologische oder juristische Hilfe)
- Finanzielle Leistungen

Bundesamt für Justiz
Fachbereich Rechtsetzungsprojekte
Bundesrain 20
CH-3003 Bern

Die Notfallpsychologie begleitet und unterstützt die betroffenen Personen sowie ihr Umfeld unmittelbar nach einem potenziell traumatisierenden ausserordentlichen Ereignis.

Damit sollen die Ressourcen aktiviert werden, um das psychische und soziale Wohlbefinden wiederherzustellen und damit beizutragen, Nachfolgeschäden so weit wie möglich zu vermeiden.

Der Arbeitgeber organisiert und richtet ein:

- Einen Defusing-Staff bzw. eine Defusing-Möglichkeit
«Das Defusing entspricht derselben «Logik» wie die erste Hilfe. Es erfolgt in den ersten Stunden nach dem Trauma, am Ort der Tötlichkeit. Die wörtliche Übersetzung des Wortes Defusing ist «Entschärfung». Das Ziel ist ein Gespräch, in dem die Emotionen und Affekte erstmalig verbalisiert werden können».

Später eine psychologische Nachbetreuung:

- Ein Debriefing (nach ca. 72 Stunden) für die mittlere und lange Sicht.

Die Fallanalyse muss folgende Punkte beinhalten:

- Spezifische Arbeitsgruppe (je nach Schwere des Falles)
- Ausgangslage / Vorgeschichte / Ablauf
- Ursachen (Ursachenbaum als Referenz)
- Gespräche mit Opfern / Zeugen
- Suche nach entsprechenden Korrekturmassnahmen:
 - Architektonische / technische / organisatorische Mittel
- Aktionsplan für die Korrekturmassnahmen und Begleitung
- Information der Mitarbeitenden / Betreuung
- Kontrolle / Validierung

Bundesgesetz vom 23. März 2007 über die Hilfe an Opfer von Straftaten (OHG, SR 312.5)

Verordnung vom 27. Februar 2008 über die Hilfe an Opfer von Straftaten (OHV, SR 312.51)

Bundesverfassung, Art. 124: Opferhilfe
(BV, SR 101)

Europäisches Übereinkommen vom 24. November 1983 über die Entschädigung für Opfer von Gewalttaten
(Text gemäss Bundesrecht, SR 0.312.5)

Europäisches Übereinkommen vom 24. November 1983 über die Entschädigung der Opfer von Gewalttaten
(Originaltext des Europarates, SEV-Nr. : 116)

Schweizerische Strafprozessordnung vom 5. Oktober 2007
(StPO, SR 312)



***Gesund
und wohlauf
bei der Arbeit,***

gemeinsam agieren!

Danke für Ihre Aufmerksamkeit !