



Berner Fachhochschule
Haute école spécialisée bernoise
Bern University of Applied Sciences



Aggression von PatientInnen und BesucherInnen aus Sicht von PflegemanagerInnen: Die PERoPA Projekt-Ergebnisse

Birgit Heckemann, RN, MSc, PhD Studentin ^{1,2} Prof. Sabine Hahn, PhD¹

¹Bern University of Applied Sciences, Bern, Schweiz

²Maastricht University, Maastricht, Niederlande

► Health | Applied Research and Development, Nursing, Head Prof. Dr. Sabine Hahn

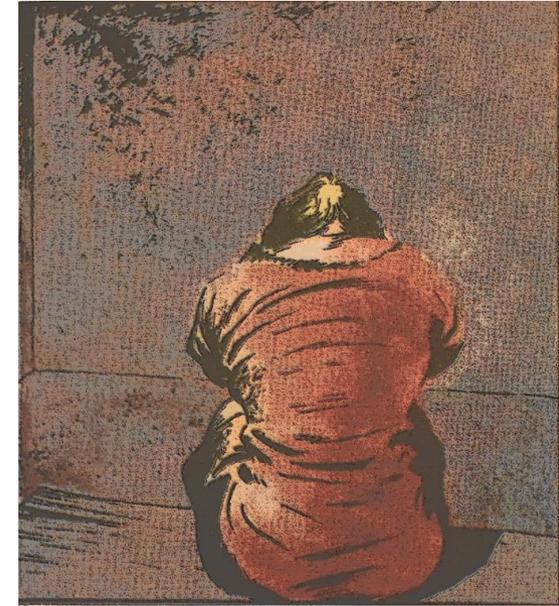
Das biete ich Ihnen heute an...

- ▶ Darstellung Problemfeld: Aggression in der Pflege
- ▶ Vorstellung PERoPA Projekt
- ▶ Einleitung/ Hintergrund PERoPA Projekt
- ▶ Ergebnisse
- ▶ Schlussfolgerungen
- ▶ Diskussion



Problemfeld: Aggression in der Pflege

- ▶ Meistens von PatientInnen oder BesucherInnen ausgehend (verbal & körperlich)
 - ▶ PatientInnen und BesucherInnen Aggression (PBA) verursacht
 - ▶ Verminderte Pflegequalität und PatientInnensicherheit
 - ▶ Menschliches Leid, physische und psychische Verletzungen z.B. Burnout, Depression
 - ▶ Mehrkosten durch erhöhte Fluktuation, Arbeitsausfälle, etc.
- (Estryn Behar et al.; Spector, Zhou, & Che 2014, 2008; Philbrick, Sparks, Hass & Arsenault 2003; Roche et al. 2010; Lanctôt & Guay 2014)



25% aller Aggression am Arbeitsplatz findet im Gesundheitswesen statt...



Pflegeheime 80% in den letzten 12 Monaten,
38% in den letzten 7 Arbeitstagen

(Zeller, Needham, Dassen, Kok & Halfens 2013)

Psychiatrie 72% der Pflegenden während Arbeit ernsthaft bedroht
70% mindestens einmal in Berufskarriere physisch
angegriffen

(Abderhalden, Needham, Miserez, Almvik, Dassen, Haug, Fischer 2004)

Akutspital 95% der Pflegefachpersonen jemals während Arbeit erlebt
73% in den letzten 12 Monaten
14% in den letzten 7 Arbeitstagen

(Hahn, Müller, Needham, Kok, Dassen & Halfens 2010)

Was wird getan?

▶ Politik

- ▶ International: PBA seit mehr als 10 Jahren thematisiert

(z.B. The European Commission 2007, OSHA 2015)

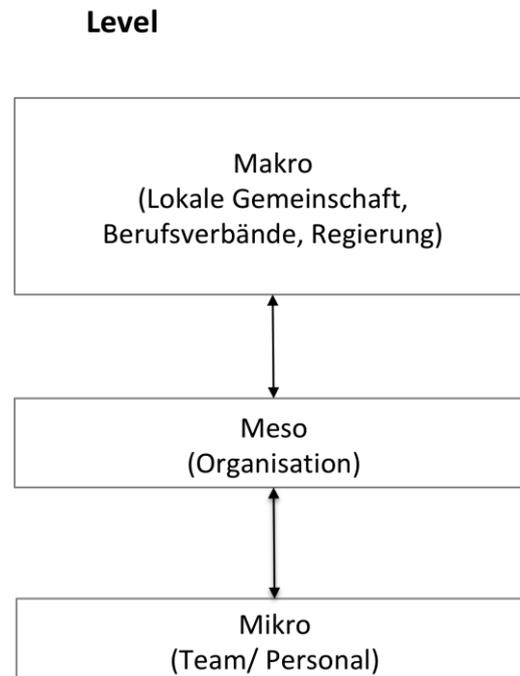
- ▶ Vergleichsweise wenig in deutschsprachigen Ländern

▶ Forschung

- ▶ Fokus auf Psychiatrie, Notfall und Geriatrie
- ▶ Im Akutbereich (Hahn et al 2010, 2012)

Strategies for Addressing Patient and Visitor Aggression in Healthcare

(SAVEinH)



- ▶ Sensibilisierung der Öffentlichkeit, erkennen von Bedürfnissen in Praxis, Erstellung von Empfehlungen und Richtlinien
- ▶ Entwicklung, Organisation und Implementierung von Maßnahmen zur Prävention und Umgang
- ▶ Situationsmanagement: Kenntnisse und Fähigkeiten (z.B. Risikofaktoren, Deeskalation)

PERoPA: the Perception of Patient and Visitor Aggression

Forschungsschwerpunkt

Pflege

Vision und Auftrag

Forschungsfelder

Projekte

Aggression im
Gesundheitswesen

ALLEGRA

CNHW

Dienstleistungsangebot

Doctoral Programme

Publikationen

Veranstaltungen

Partner und Netzwerk

Physiotherapie



Forschung > Pflege > Projekte > Aggression im Gesundheitswesen > PERoPA – the nurse managers' perspective

PERoPA – the nurse managers' perspective

Perceptions of and behaviours towards patient and visitor aggression in healthcare organizations. An international online survey and interview study

→ Study information in English.

Ein internationales Forschungsprojekt in zwei Teilstudien. Ziel des PERoPA-Projekts ist es zu erfassen, wie Aggression seitens Patientinnen/Patienten und deren Besucherinnen/Besuchern in Spitälern und der Psychiatrie aus Sicht von Führungspersonen in der Pflege erlebt wird.

Hintergrund

Ziel

Umfrage

Partner

Publikationen

Instrument

Aggression seitens Patientinnen/Patienten und deren Besucherinnen/Besuchern kann in allen Tätigkeitsfeldern des Gesundheitswesens auftreten. Aggression betrifft



Suche

Suchen

Web-Code:

Suchen

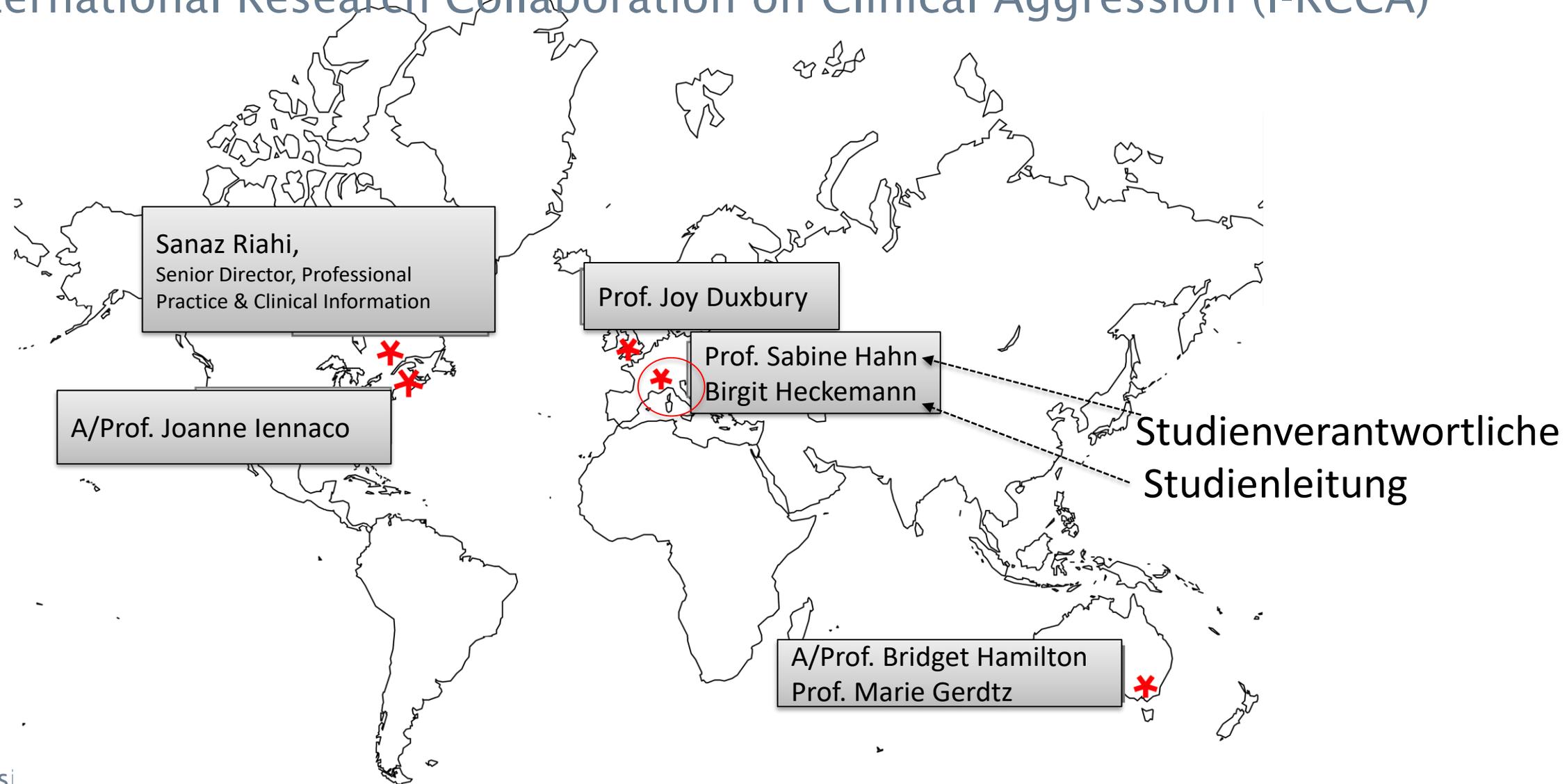
Aktuell

Erfolg für PERoPA: 'Chris Abderhalden Award for Young Researchers in the Field of Aggression in Healthcare'

Erste PERoPA Ergebnisse wurden beim 10th European Congress on Violence in Clinical Psychiatry in Dublin.

Über PERoPA: Wer ist beteiligt?

The international Research Collaboration on Clinical Aggression (I-RCCA)



PflegemanagerInnen verbinden Mikro- und Mesoebene

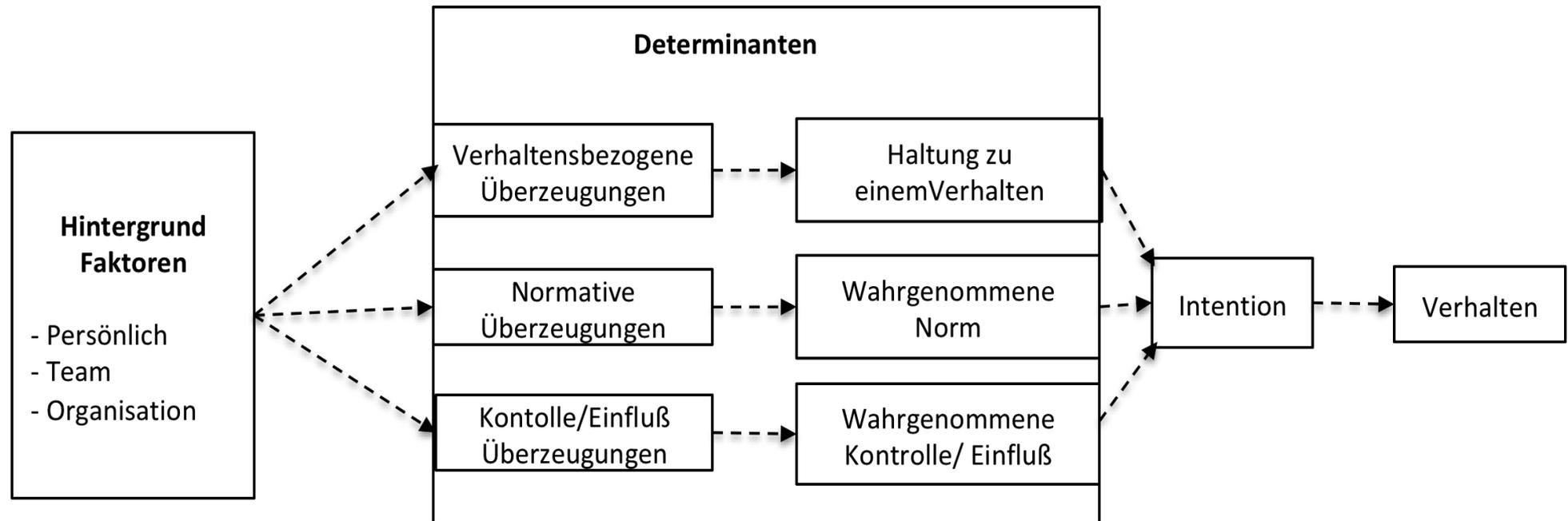


PflegemanagerInnen

- ▶ ...Schlüsselpersonen zur Schaffung gewaltarmer Arbeitsumgebungen
- ▶ Herausforderungen
 - ▶ Akzeptanz von Aggression als Teil des Jobs
 - ▶ Fehlende Verfügbarkeit und / oder Umsetzung von Richtlinien
- ▶ Offene Fragen:
 - ▶ Wie nehmen Führungskräfte der Pflege PatientInnen und BesucherInnen Aggression wahr?
 - ▶ Was motiviert sie, sich gegen diese einzusetzen?
 - ▶ Welches Know-how benötigen sie?

Hintergrund Theorie: Der *Reasoned Action Approach*

Was bewegt zum Handeln?



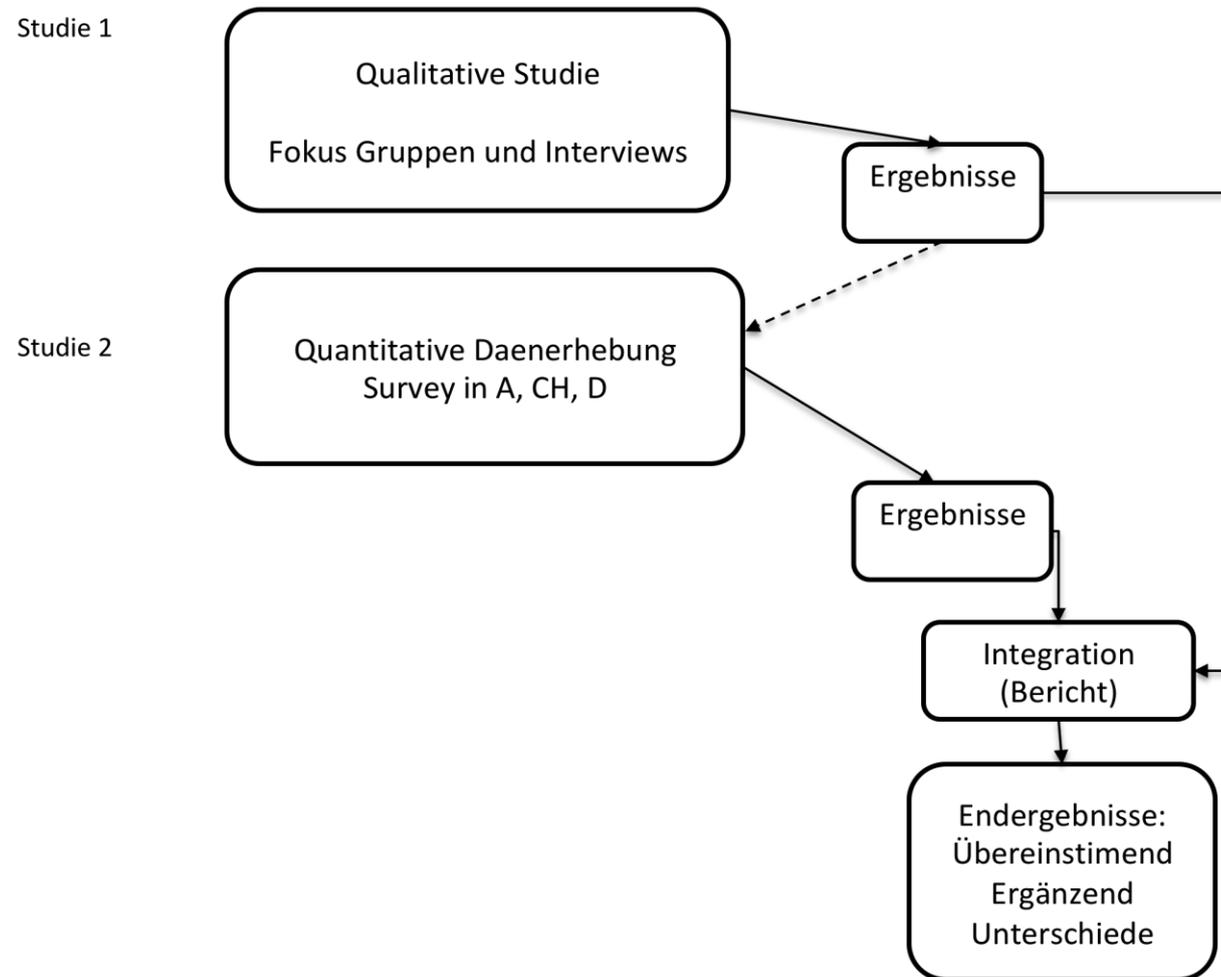
Adaptiert von Fishbein and Ajzen (2010)

Forschungsziele

Die Erforschung von

- ▶ ...Persönlichen und organisatorischen Hintergrundfaktoren (Studie 1 & 2)
- ▶ ... Einstellungen und Wahrnehmungen von PflegemanagerInnen (Studie 1 & 2)
- ▶ ... Verhalten der PflegemanagerInnen (Studie 1)

Forschungsdesign: Mixed-methods (explorativ-sequenziell)



Adaptiert Creswell & Plano Clark, 2010

Methode: Interviews and Fokusgruppen

Setting, Stichprobe, Datenerhebung and -Analyse

Design	Qualitative Interview- und Fokusgruppenstudie
Setting	Akutspitäler in der Schweiz (deutschsprachig)
Stichprobe	Willkürlich
Grundgesamtheit	Abteilungsleitungen, Bereichsleitungen, Pflegedienstleitung
Datenerhebung	Halbstrukturierte Einzelinterviews und Fokusgruppen (Okt. 2015-10 bis Jan. 2016)
Analyse	Transkription, qualitative Inhaltsanalyse über 5 Zyklen Datenverwaltung: MAXQDA® Hauptanalyse: B.Heckemann Ergebnisse kritisch geprüft von FSJ.Thilo & S. Hahn (Schreier, 2012, 2014)

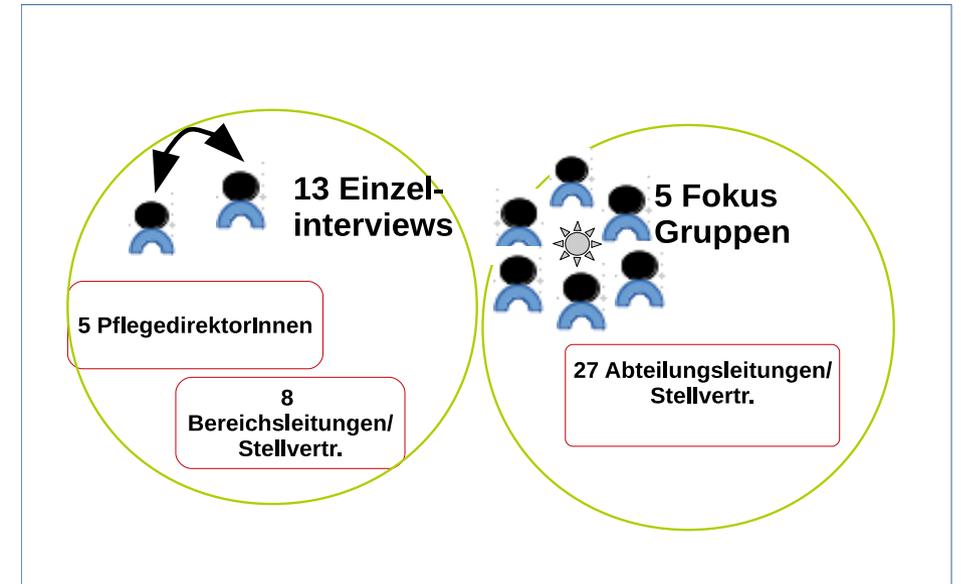
Ergebnisse: Sozio-demografische Daten/ Settings

Teilnehmende

- ▶ weiblich (n=29), männlich (n=11)
- ▶ ≥ 10 Jahre professionelle Erfahrung

Settings

- ▶ Akutspitäler (n=6)
- ▶ Bettenzahl: ≤ 300 (n=3), ≤ 500 (n=2), ≤ 1000 (n=1)
- ▶ Notfall, Intensivpflege, Allgemeinchirurgie, Palliativpflege, Innere Medizin, etc.



Ergebnisse: Determinanten und Intention

Wahrnehmung von PBA

- Störfaktor in der täglichen Routine, Teil des Pflegeberufs, inakzeptabel

Verhaltensbezogene Überzeugungen
(Was ist wichtig?)

- Mitarbeitersicherheit und -Wohlbefinden (Sorgfaltspflicht)
- Kommunikation, offizielle Meldung, von Vorfällen lernen

Normative Überzeugungen
(Was wird von der Umgebung erwartet?)

- Mitarbeiter sollten sich nur an den Manager wenden, wenn nicht in der Lage, selbständig mit PBA umzugehen
- Mitarbeiter erwarten Unterstützung

Kontrolle/ Einfluß Überzeugungen
(Was hilft oder hemmt?)

- Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen, Interesse

Intention

- Schwach bei den meisten Managern (→ Herausforderung)
- Stark bei einigen wenigen (← interne Motivation)

Ergebnisse: Verhaltensweisen

Prävention und Umgang

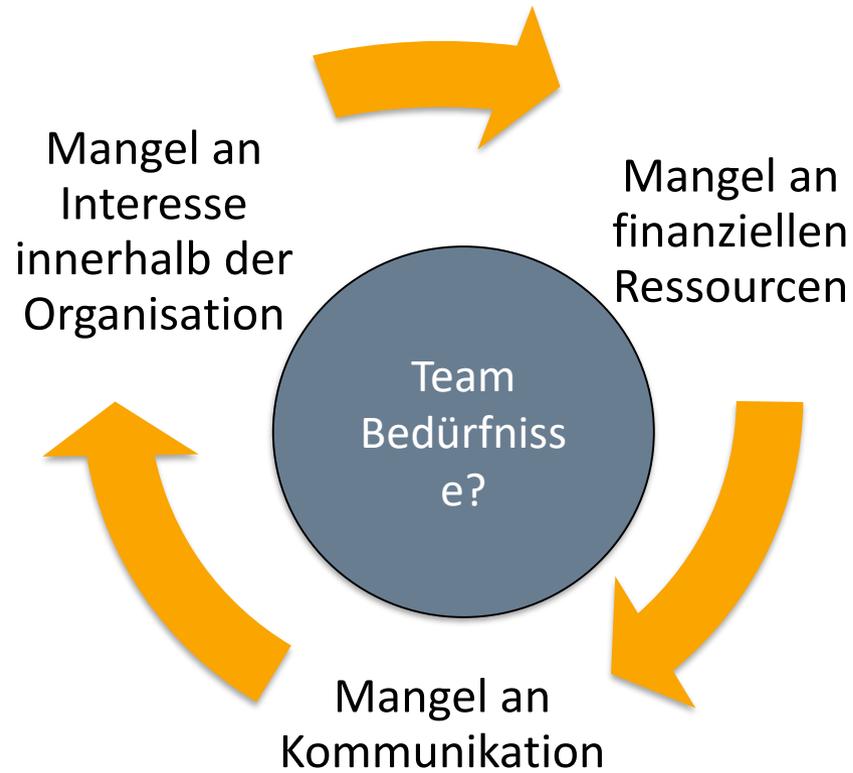
- Bereitstellung von Ressourcen
- Anpassung der Pflege an individuelle Patientenbedürfnisse
- Kommunikation mit Patienten und Besuchenden
- Analyse und Reflexion nach Vorfällen
- Vernetzung mit Stakeholdern
- Entwicklung von Arbeitsumgebung und -Prozessen

Hindernisse

Mangel an

- ▶ Kommunikation/ fehlende organisatorische ‚Feedbackschleifen‘
- ▶ finanziellen Ressourcen
- ▶ Interesse innerhalb der Organisation

Teamwirksamkeit



- ▶ Hohe Teamwirksamkeit = der Glaube an die Fähigkeit zur effizienten und effektiven Deeskalation gewalttätiger oder bedrohlicher Situationen und Nachbesprechung nach Vorfällen

(Bandura, 2000; Gully, Incalcaterra, Joshi, & Beauien, 2002)

Studie 2: Survey

1. Herzlich Willkommen zur Umfrage – PERoPA (Perception of Patient and Visitor Aggression)

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,

Patient(inn)en- und Besuchendenaggression kann in allen Tätigkeitsfeldern im Gesundheitswesen auftreten. Sie betrifft Gesundheitsfachpersonen weltweit und verursacht erhebliches Leid sowie Mehrkosten.

Durch diese Umfrage möchten wir einen umfassenden Überblick über die aktuelle Situation in psychiatrischen und somatischen Kliniken aus Sicht der Leitungspersonen im Bereich Pflege in Deutschland, Österreich und der Schweiz erhalten.

Wir laden Stations-, Bereichs- und Pflegedienstleiter(innen), deren Stellvertreter(innen) sowie Bildungsverantwortliche und Pflegeexpert(inn)en somatischer und psychiatrischer Kliniken zur Teilnahme ein. Da diese Befragung umfassend ist, dauert es ca. 30–45 Minuten den Fragebogen auszufüllen, je nachdem wie viele der Fragen auf Ihre persönliche berufliche Situation und Ihren Arbeitsbereich zutreffen.

Die Studie wird von der Berner Fachhochschule (BFH), Fachbereich Gesundheit, unter der Leitung von Frau

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme.

Das Forschungsteam Projekt PERoPA

Schreiben Sie uns gern bei Fragen oder falls Sie aktuelle Informationen zum Projekt wünschen:

peropa.health@bfh.ch

Weitere Informationen:

https://www.gesundheit.bfh.ch/de/forschung/pflege/projekte/aggression_im_gesundheitswesen.html



Bern University of Applied Sciences

Fragebogen Entwicklung

- ▶ Sozio-demografische Daten
- ▶ Aggressionserfahrung
- ▶ Unterstützung durch die Organisation
- ▶ Schulung und Bedeutung von Interventionsfähigkeiten und Fertigkeiten
- ▶ Präventions- und Interventionsstrategien
- ▶ Attitüde Organisation†
- ▶ Kommunikation/ Meldung von Vorfällen†
- ▶ Zusammenarbeit†
- ▶ Teamwirksamkeit†

(† Interviewstudie/ Fokusgruppen)

Duxbury, 2003; Needham, Abderhalden, Dassen, Haug, and Fischer, 2004; Hahn et al., 2006; Hahn et al., 2010; Hahn et al., 2011

Methoden: Survey

► Setting, Stichprobe, Datenerhebung und -Analyse

Design	Web-based, 'offenes' Survey, quantitative Querschnittserhebung
Setting	Psychiatrische Kliniken und Akutspitäler in Österreich, Deutschland und der Schweiz
Grundgesamtheit	Abteilungsleitungen, Bereichsleitungen, Pflegedienstleitung
Sampling	Willkürlich, 'chain referral'
Datenerhebung	Web-basiertes survey (SurveyMonkey®) 86-item instrument, Dez. 2016 bis Feb. 2017
Analyse	42 items inkludiert Deskriptive Statistik, logistische Regression

Ergebnisse

Antworten inkludiert

N=446

Teilnehmende

68% weiblich, 32% männlich

Alter

>50% im Alter von 30–49 Jahren

Setting

Psychiatrie

Akutspital

N %

N %

177 **40**

269 **60**

Führungsebene

Stationsleitung

Bereichsleitung

Pflegedirektion

N %

N %

N %

254 **57**

107 **24**

85 **19**

Know-how: Vergleich Führungsebenen

	Abteilungsleitung /Vertretung		Bereichsleitung/ Vertretung		Pflegedirektion/ Vertretung	
	N	%	N	%	N	%
Wissen PBA Risikofaktoren Schulungen	194	76	78	72	67	78
Herausforderndes PatientInnenverhalten	185	73	79	74	65	76
Coaching Mitarbeiter**	147	58	70	65	72	84
Erkennen Belastungsstörung*	126	49	59	55	59	69
Hohe Teamwirksamkeit*	177	69	59	55	63	73

**P<.001, *P<.05

Know how: Vergleich Settings

	Akutspital		Psychiatrie	
	N	%	N	%
Wissen um PBA Risikofaktoren*	175	65	164	92
Schulungen				
Herausforderndes PatientInnenverhalten**	172	64	157	88
Coaching Mitarbeiter*	160	59	129	73
Erkennen Belastungsstörung*	135	50	109	61
Hohe Teamwirksamkeit**	149	55	150	84

**P<.001, *P<.05

Hohe Teamwirksamkeit weniger wahrscheinlich

Organisation

Eher negative
Attitüde*
(OR 0.3)

Team

Nicht ausreichende
Meldung von
Vorfällen**
(OR 0.3)

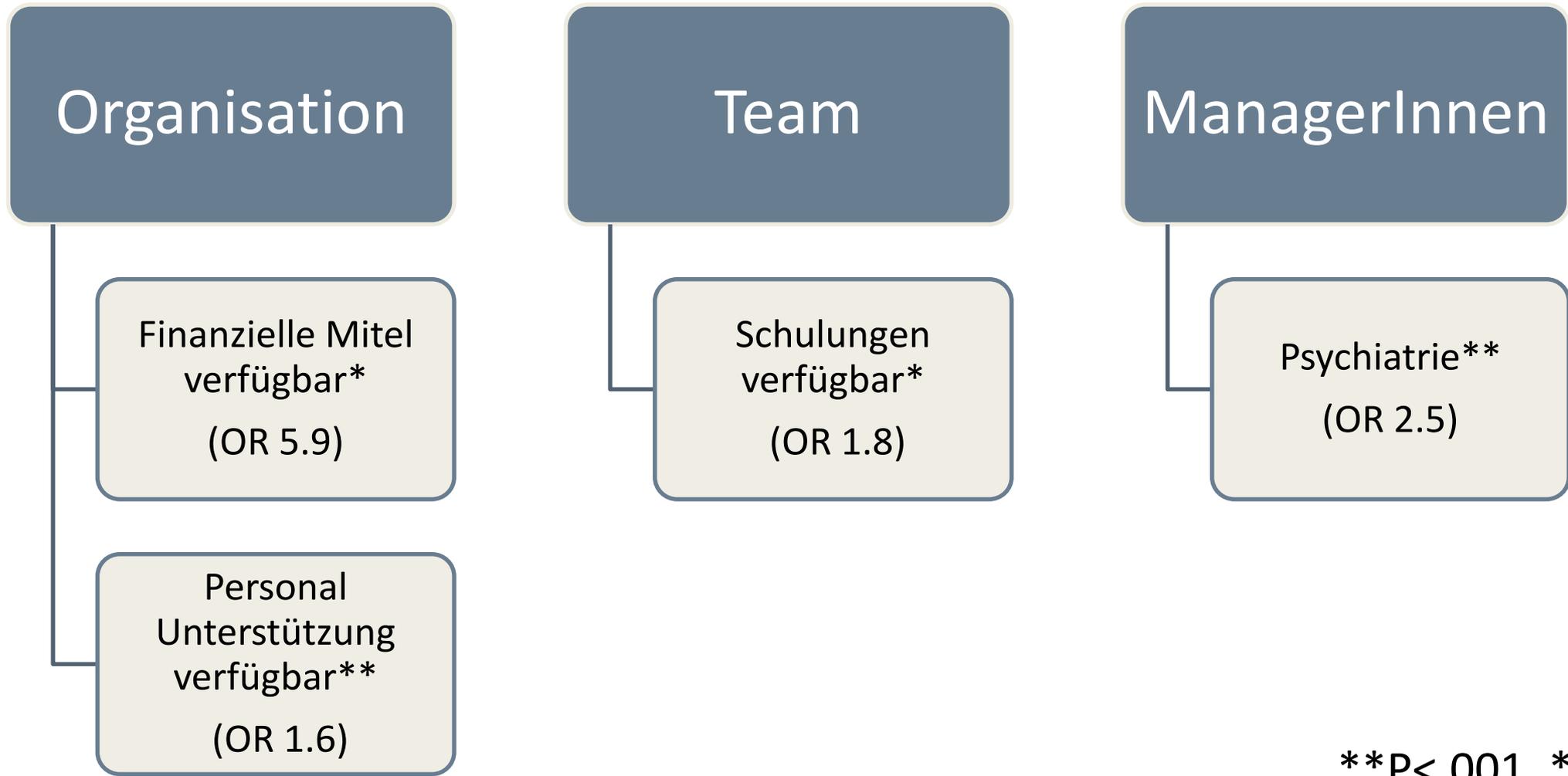
ManagerInnen

Mittlere
Führungsebene*
(OR 0.5)

Aktuspital**
(OR 0.9)

**P<.001, *P<.05

Hohe Teamwirksamkeit: Eher wahrscheinlich



**P<.001, *P<.05

Vergleich Ergebnisse Interview Studie/ Survey

Faktor	Interview Studie/ Fokus Gruppen	Survey	
		Akutspital	Psychiatrie
Allgemeine Attitüde	Oft eher negativ	55 %	29%
Richtlinien	Nicht (immer) verfügbar	66%	21%
Finanzielle Mittel	Mangel	75%	40%
Personalschulungen	Nicht routinemässig verfügbar	39 %	5%
Unterstützung nach Vorfällen	Nicht immer gegeben, meistens im Team gemanagt	40%	11%
Kommunikation und offizielle Meldungen	Mangel an Kommunikation zum PBA	68%	35%

Integration der Ergebnisse

- ▶ Konvergierend
 - ▶ Es ist fraglich, ob PflegemanagerInnen
 - ▶ Teamwirksamkeit adequat bewerten können (Mangel an know how, Kommunikation)
 - ▶ Organisation: Negative Attitüde, Mangel an Ressourcen
- ▶ Komplementär
 - ▶ Unterschiede zwischen der Psychiatrie und Akutspital
 - ▶ Intention, PBA anzugehen beeinflusst durch interne Motivation und organisatorische Barrieren

Diskussion: PERoPA...

- ▶ ... bestätigt aktuelles Wissen (Mangel offizieller Ereignismeldungen, fehlende finanzielle Unterstützung und organisatorisches Desinteresse an PBA)
- ▶ ... stellt in Frage, daß PflegemanagerInnen PBA tolerieren (z. B. Wolf et al., 2014)
- ▶ ...Bedarf: Ausbau von Kenntnissen und Fähigkeiten
 - ▶ Teamwirksamkeit
 - ▶ Beurteilung der Auswirkungen von PBA (ökonomisch, Mitarbeiter)
- ▶ Barrieren / Hindernisse: Hierarchie & Desinteresse
 - ▶ ↓ Intention

Praxis und Forschung

- ▶ Erweiterung des SAVEinH Modells
- ▶ Schulungen für PflegemanagerInnen (inkl. Ökonomisches Assessment, Teamwirksamkeit, Mitarbeitercoaching)



Danksagung

Wir bedanken uns ganz herzlich bei ...

- ▶ Alle Teilnehmenden – für ihren Beitrag: Fachwissen und Zeit
- ▶ Karin Peter und Friederike Thilo - Vorbereitung, Datenerhebung und Analyse
- ▶ I-RCCA- für die innovative Idee, die Rolle von Führungskräften zu untersuchen
- ▶ NAGS Schweiz und Österreich – für ideelle Unterstützung

- ▶ Den Sponsoren für ihre finanzielle Unterstützung
 - ▶ Berner Fachhochschule, Bern Schweiz
 - ▶ Pflagenetz, Österreich
 - ▶ Sigma Theta Tau International
 - ▶ Stiftung Lindenhof, Bern, Schweiz



Berner Fachhochschule
Haute école spécialisée bernoise
Bern University of Applied Sciences

Danke für Ihre Aufmerksamkeit



Birgit Heckemann, PhD student, research associate
Email: birgit.heckemann@bfh.ch



References

- ▶ Bandura, A. (2000). Exercise of human agency through collective efficacy. *Current directions in psychological science*, 9(3), 75–78. doi:10.1111/1467-8721.00064
- ▶ Creswell, J., & Plano Clark, V. (2010). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (2 ed.). Thousand Oaks, CA: USA: SAGE Publications, Inc.
- ▶ Duxbury, J. (2003). Testing a new tool: the Management of Aggression and Violence Attitude Scale (MAVAS). *Nurse res*, 10(4), 39-52. doi:10.7748/nr2003.07.10.4.39.c5906
- ▶ Farrell, G., Touran, S. & Siew-Pang, C. (2014) Patient and visitor assault on nurses and midwives: An exploratory study of employer 'protective' factors. *International Journal of Mental Health Nursing*, 23(1), 88–96.
- ▶ Gully, S., Incalcaterra, K., Joshi, A., & Beauien, J. (2002). A Meta-Analysis of Team-Efficacy, Potency, and Performance: Interdependence and level of analysis as moderators of observed Relationships. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 819–832.
- ▶ Hahn, S., Müller, M., Needham, I., Kok, G., Dassen, T., & Halfens, R. J. G. (2010). Factors associated with patient and visitor violence experienced by nurses in general hospitals in Switzerland: A cross-sectional survey. *Journal of Clinical Nursing*, 19(23-24), 3535-3546. doi:10.1111/j.1365-2702.2010.03361.x. Epub 2010 Oct 20

References

- ▶ Hahn, S., Needham, I., Abderhalden, C., Duxbury, J. A., & Halfens, R. J. (2006). The effect of a training course on mental health nurses' attitudes on the reasons of patient aggression and its management. *J Psychiatr Ment Health Nurs*, 13(2), 197-204. doi:10.1111/j.1365-2850.2006.00941.x
- ▶ Hahn, S., Heckemann, B., Gerdtz, M., Hamilton, B., Riahi, S., Duxbury, J., & De Santo Iennaco, J. (2016). PERoPA – the nursing managers' perspective. Retrieved from Research Project Information: PERoPA – the nursing managers' perspective website: <https://www.gesundheit.bfh.ch/?id=4091>
- ▶ Hegney, D., Tuckett, A., Parker, D., & Eley, R. (2010). Workplace violence: differences in perceptions of nursing work between those exposed and those not exposed: a cross-sector analysis. *International Journal of Nursing Practice*, 16(2), 188-202.
- ▶ Hills, D. (2008). Relationships between aggression management training, perceived self-efficacy and rural general hospital nurses' experiences of patient aggression. *Contemp Nurse*, 31(1), 20-31. doi:10.5555/conu.673.31.1.20 [pii]
- ▶ Needham, I., Abderhalden, C., Dassen, T., Haug, H. J., & Fischer, J. E. (2004). The perception of aggression by nurses: psychometric scale testing and derivation of a short instrument. *J Psychiatr Ment Health Nurs*, 11(1), 36-42. Paterson, B., Leadbetter, D., & Miller, G. (2005). Beyond Zero Tolerance: a varied approach to workplace violence. *British Journal of Nursing*, 14(15), 810-815.
- ▶ Spector, P.E., Zhou, Z.E. & Che, X.X. (2014) Nurse exposure to physical and nonphysical violence, bullying, and sexual harassment: a quantitative review. *International Journal of Nursing Studies*, 51(1), 72-84.

References

- ▶ Wolf, L., Delao, A., & Perhats, C. (2014). Nothing changes, nobody cares: understanding the experience of emergency nurses physically or verbally assaulted while providing care. *Journal of emergency nursing: JEN : official publication of the Emergency Department Nurses Association*, 40(4), 305-310. doi:10.1016/j.jen.2013.11.006
- ▶ The Health and Safety Executive. (2015). Violence at work 2013/14. Findings from the Crime Survey for England and Wales 2015 (3 September). Retrieved from <http://www.hse.gov.uk/STATISTICS/causinj/violence/violence-at-work.pdf>
- ▶ Schreier, M. (2012) *Qualitative Content Analysis in Practice*, SAGE Publications Ltd., London, Uk.
- ▶ Schreier, M. (2014) Varianten qualitativer Inhaltsanalyse: Ein Wegweiser im Dickicht der Begrifflichkeiten. In *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, Vol. 15. Retrieved from <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1401185>.