

# BEFRAGUNGSERGEBNISSE GEWALT IN PRAXEN

## ERGEBNISSE DER ONLINE-BEFRAGUNG

### ECKDATEN DER BEFRAGUNG

- › Online-Befragung der KBV
- › Zeitraum: 15. August bis 2. September 2024
- › 7.580 Teilnehmerinnen und Teilnehmer, davon
  - 46 Prozent Ärztinnen und Ärzte
  - 9 Prozent Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten
  - 41 Prozent Medizinische Fachangestellte
  - 4 Prozent andere Gesundheitsberufe

## DIE ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

### GEWALT IN PRAXEN IST EIN ZUNEHMENDES PROBLEM

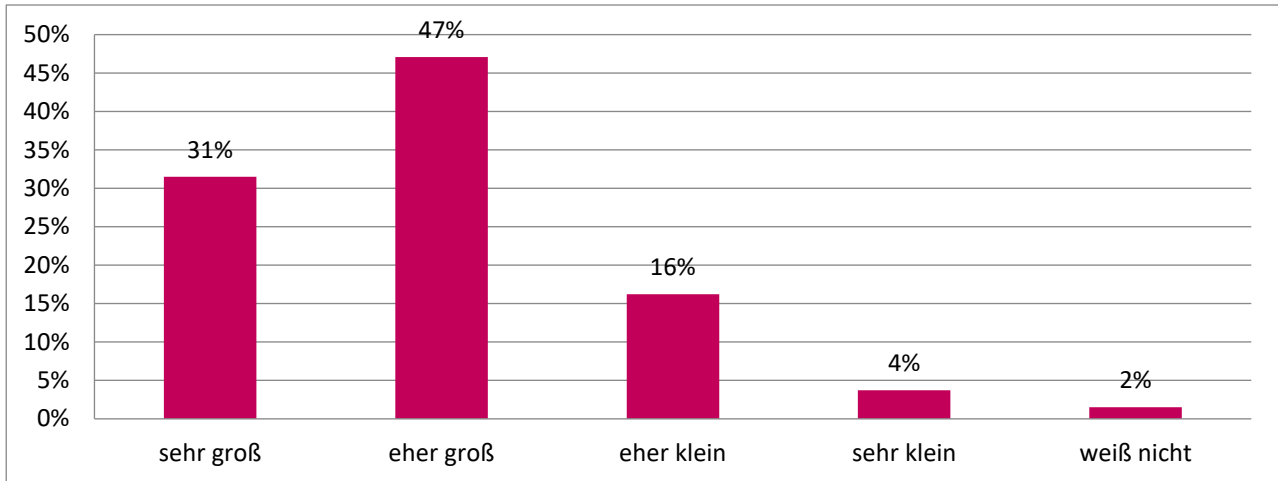
- › Mehr als drei Viertel der Praxen sehen in der zunehmenden verbalen Gewalt in Praxen ein eher großes bis sehr großes Problem. 85 Prozent sind der Meinung, dass Beschimpfungen, Beleidigungen oder Bedrohungen von Ärzten, Psychotherapeuten und Praxismitarbeitenden durch Patienten in den vergangenen fünf Jahren zugenommen haben. 48 Prozent der Befragten vermerkten, dass im selben Zeitraum auch die Fälle körperlicher Gewalt gestiegen sind.
- › 80 Prozent der Ärzte, Psychotherapeuten und Praxismitarbeitenden haben im vergangenen Jahr selbst verbale Gewalt erlebt – häufig mehrfach. 14 Prozent von ihnen haben aufgrund der Vorkommnisse die Polizei eingeschaltet und/oder Anzeige erstattet. „Tatort“ sind nicht immer die Praxisräume, auch am Telefon oder online verzeichnen viele einen rauerer Ton.
- › Auch Angriffe auf Ärzte, Psychotherapeuten und Praxismitarbeitende sind leider keine Seltenheit: 43 Prozent der 7.580 Ärzte, Psychotherapeuten und Praxismitarbeitenden, die an der Befragung teilgenommen haben, gaben an, in den vergangenen fünf Jahren schon einmal selbst körperliche Gewalt bei der Ausübung ihrer Tätigkeit erlebt zu haben. Von ihnen wurden 60 Prozent allein im vergangenen Jahr Opfer. Die Fälle reichen von Tritten gegen das Schienbein, Schubsen und Spucken bis hin zu schweren Angriffen. So berichtete ein Arzt, dass er vor der Praxis zusammengeschlagen wurde. Jeder Vierte von ihnen hat die Polizei eingeschaltet und/oder Anzeige erstattet.
- › Ein Drittel der Praxen hat aufgrund der zugenommenen Gewalt Vorkehrungen getroffen und zum Beispiel ein Notrufsystem installieren lassen, potenziell gefährliche Gegenstände wie Vasen, Scheren oder Brieföffner entfernt, durch Umbauten Fluchtwege geschaffen oder das Personal entsprechend geschult.
- › Einen Grund für die gestiegene Gewaltbereitschaft sehen viele Ärzte, Psychotherapeuten und Praxismitarbeitende in einem gestiegenen Anspruchsdenken von Patientinnen und Patienten, das teilweise von den Krankenkassen und der Politik geschürt werde. Häufig gehe es dabei um zeitnahe Termine, Rezepte oder bestimmte Untersuchungen, die eingefordert werden. Gleichzeitig sind den Angaben der Praxen zufolge viele Patientinnen und Patienten frustriert, was sich oft in Beleidigungen und Beschimpfungen äußere. Als eine Ursache dafür wird die verfehlte Gesundheitspolitik genannt.
- › Die zunehmenden Angriffe bleiben auch für die Versorgung der Menschen im Land nicht folgenlos: Zahlreiche Ärzte, Psychotherapeuten und Praxismitarbeitende berichten, dass der Beruf keinen Spaß mehr mache und es noch schwieriger werde, gutes Personal zu halten oder zu gewinnen.

## DIE ERGEBNISSE IM DETAIL

---

### VERBALE GEWALT IST GROSSES PROBLEM

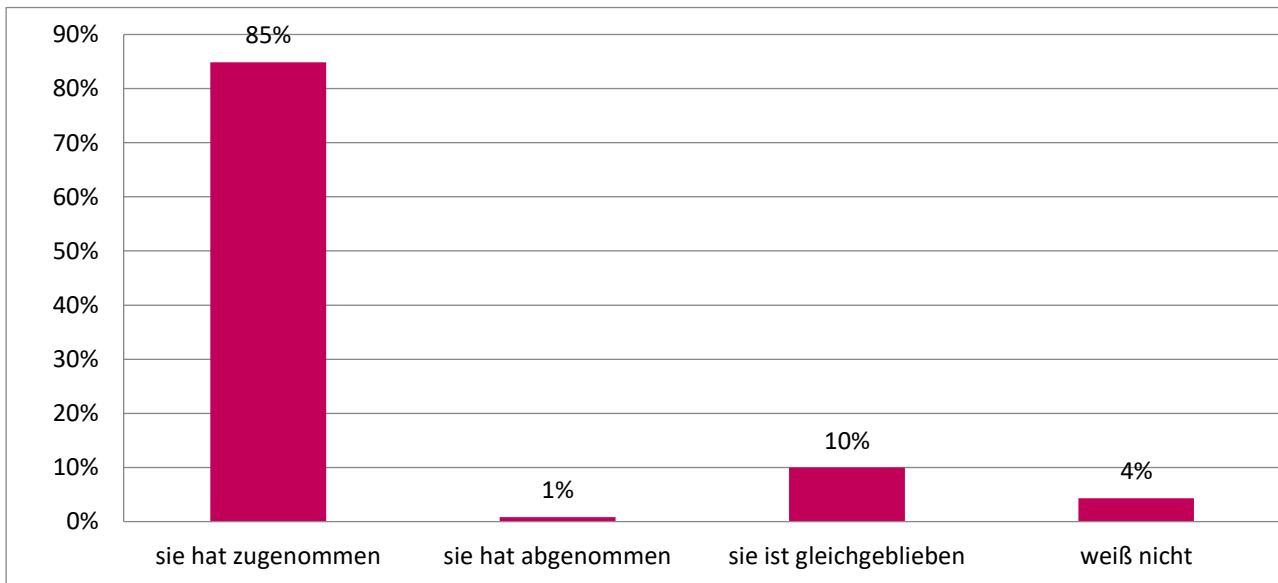
Mehr als drei Viertel der Praxen sieht Beschimpfungen, Beleidigungen oder Drohungen von Patientinnen und Patienten als „eher großes“ bis „sehr großes“ Problem.



Frage: Wie groß ist nach Ihrer Einschätzung das Problem, dass Ärzte, Psychotherapeuten oder Praxispersonal bei ihrer Tätigkeit beschimpft, beleidigt oder mit Worten bedroht werden?

### VERBALE GEWALT IN PRAXEN NIMMT ZU

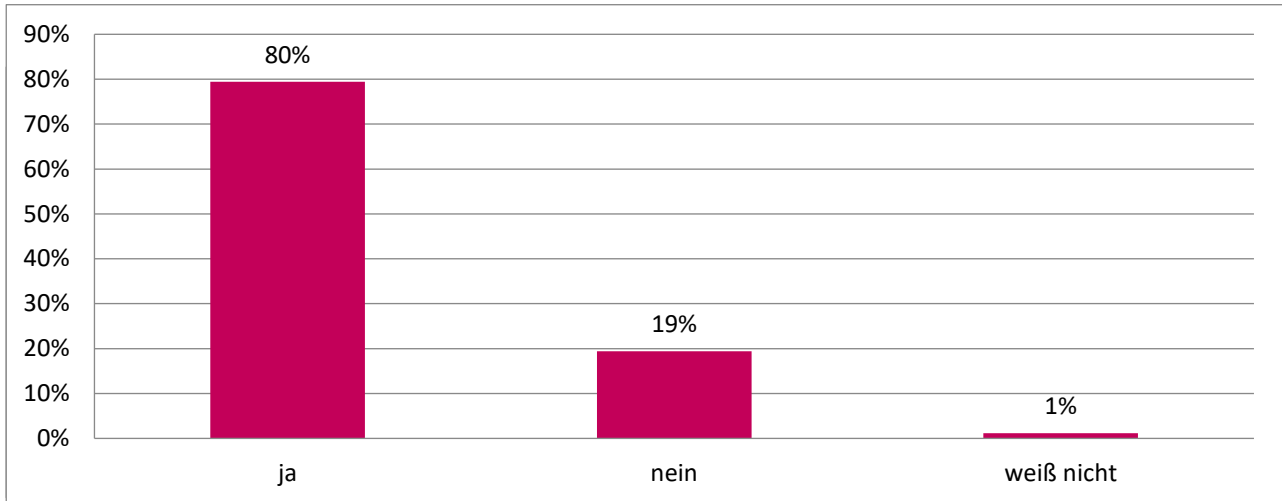
85 Prozent der Praxen sind der Ansicht, dass verbale Gewalt in Praxen in den vergangenen fünf Jahren zugenommen hat.



Frage: Hat sich die Häufigkeit verbaler Gewalt in den vergangenen fünf Jahren verändert?

## 80 PROZENT HABEN IM JAHR 2023 VERBALE GEWALT ERLEBT

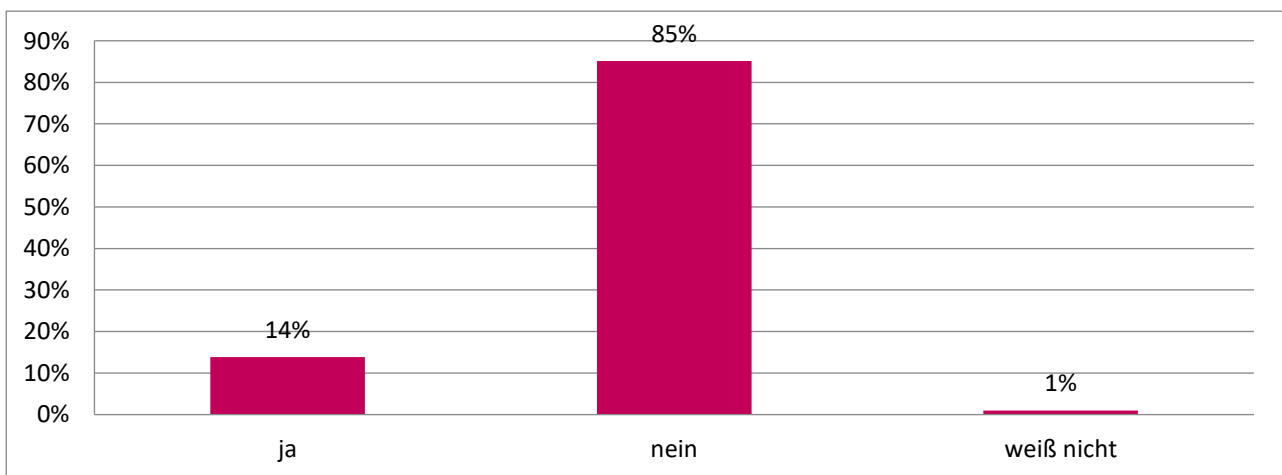
Viele Praxen haben bereits eigene Erfahrungen mit verbaler Gewalt machen müssen. Vier von fünf Umfrageteilnehmer gaben an, im Jahr 2023 bei ihrer Praxistätigkeit beschimpft, beleidigt oder mit Worten bedroht worden zu sein. Rund 10 Prozent von ihnen haben wöchentlich oder teils sogar täglich verbale Gewalt erfahren; weitere rund 10 Prozent mehr als 20-mal.



Fragen: Sind Sie persönlich im letzten Jahr bei Ihrer Praxistätigkeit beschimpft, beleidigt oder mit Worten bedroht worden? Wie häufig sind Sie im letzten Jahr bei Ihrer Praxistätigkeit beschimpft, beleidigt oder mit Worten bedroht worden?

## POLIZEI EINGESCHALTET ODER ANZEIGE ERSTATTET

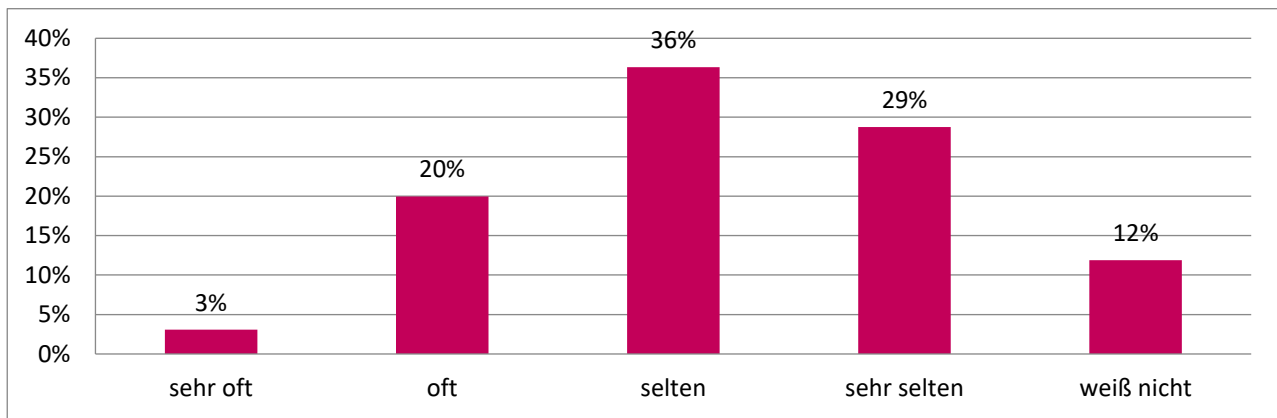
14 Prozent derjenigen, die im Jahr 2023 bei ihrer Praxistätigkeit von Patientinnen und Patienten beschimpft, beleidigt oder mit Worten bedroht wurden, haben deshalb die Polizei eingeschaltet oder Anzeige erstattet.



Frage: Haben Sie (oder die/der Praxisinhaber/in) deswegen die Polizei eingeschaltet oder Anzeige erstattet?

## HÄUFIGKEIT KÖRPERLICHER GEWALT

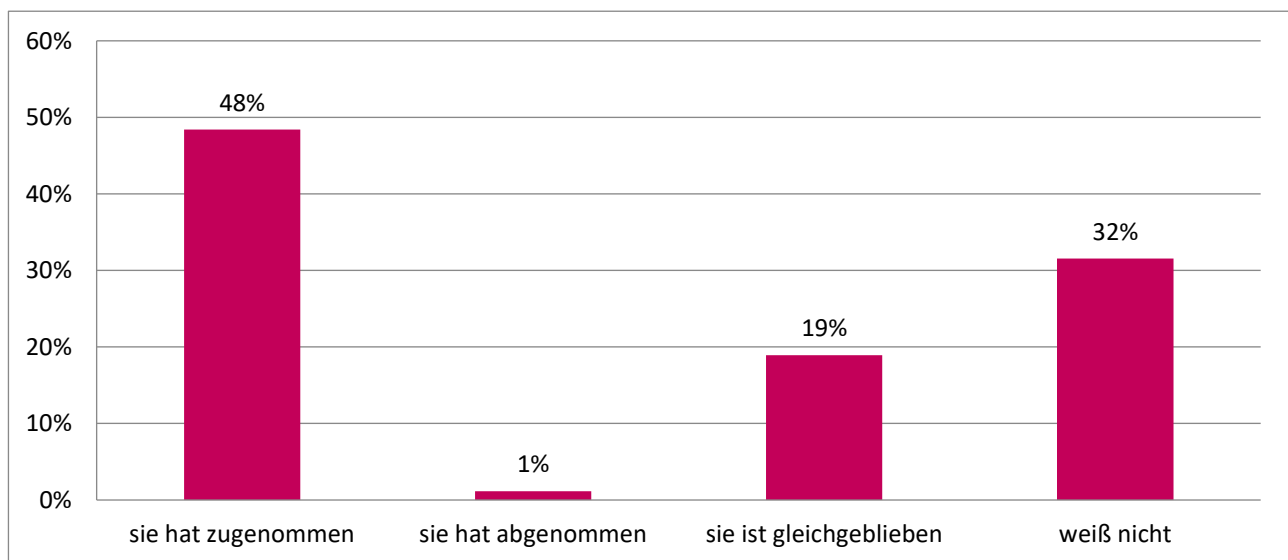
Auch wenn es deutlich häufiger zu verbaler Gewalt kommt als zu körperlicher Gewalt: Fast jeder vierte Umfrageteilnehmer schätzt, dass Ärztinnen und Ärzte, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sowie das Praxispersonal „oft“ bis „sehr oft“ angegriffen oder physisch bedroht werden.



Frage: Wie oft kommt es Ihrer Einschätzung nach vor, dass Ärzte, Psychotherapeuten oder Praxispersonal angegriffen oder physisch bedroht werden?

## HÄUFIGKEIT VON KÖRPERLICHER GEWALT IN PRAXEN NIMMT ZU

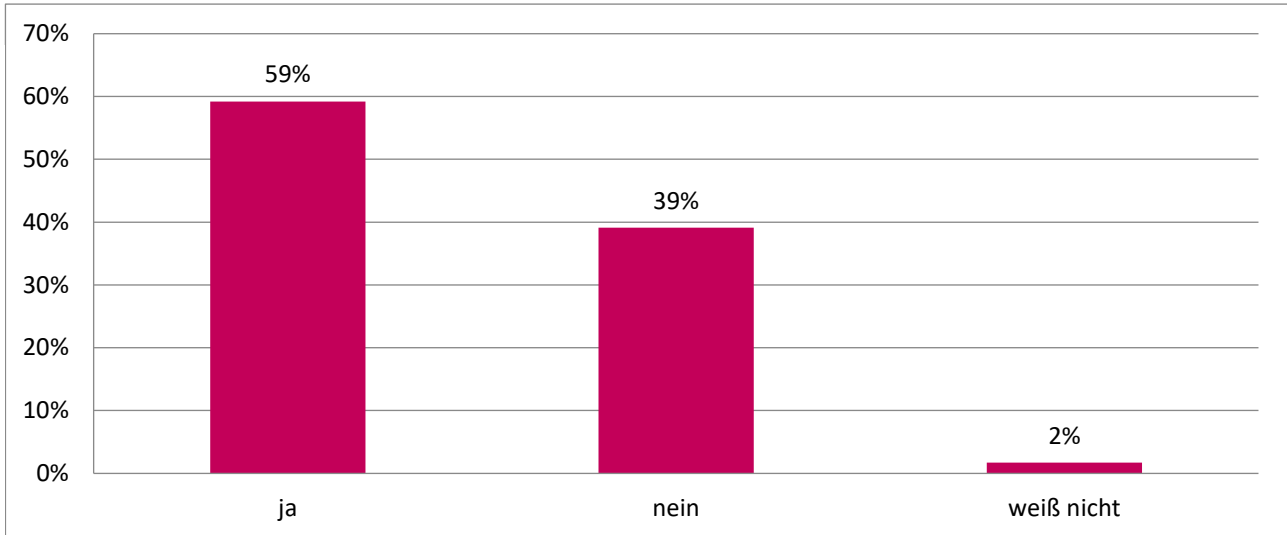
Jeder zweite Umfrageteilnehmer gibt an, dass körperliche Gewalt in Praxen in den vergangenen fünf Jahren zugenommen hat. 19 Prozent finden, sie ist gleichgeblieben. 19 Prozent finden, sie ist gleichgeblieben.



Frage: Hat sich die Häufigkeit körperlicher Gewalt in den vergangenen fünf Jahren verändert?

## PERSÖNLICHE ERFAHRUNG MIT KÖRPERLICHER GEWALT IM VERGANGENEN JAHR

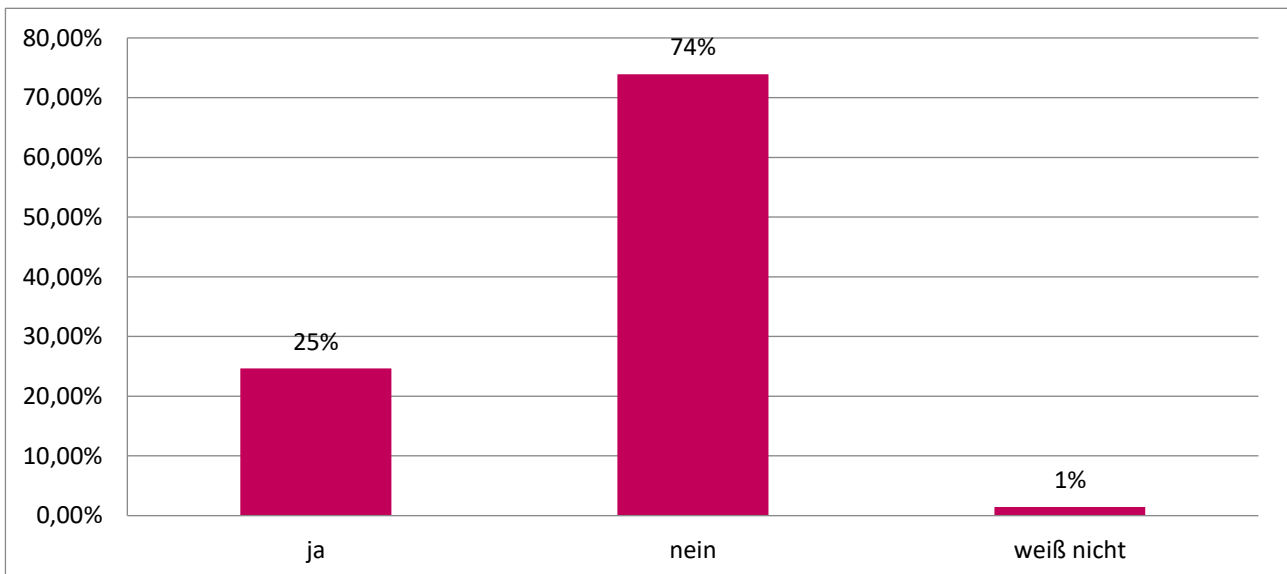
Fast 60 Prozent derjenigen, die beim Ausüben ihrer Praxistätigkeit schon einmal angegriffen oder physisch bedroht wurden, haben im Jahr 2023 körperliche Gewalt erlebt. Nach der Häufigkeit gefragt, sagten 73 Prozent der Umfrageteilnehmer ein- bis fünfmal, 8 Prozent sechs- bis zehnmal; der Rest mehr als zehnmal.



Frage: Sind Sie im letzten Jahr bei Ihrer Praxistätigkeit angegriffen oder physisch bedroht worden? Wie häufig sind Sie im letzten Jahr bei Ihrer Praxistätigkeit angegriffen oder physisch bedroht worden?

## POLIZEI EHER NICHT EINGESCHALTET

Ein Viertel der Umfrageteilnehmer, die bei ihrer Praxistätigkeit schon einmal körperlich angegriffen oder physisch bedroht wurden, haben deshalb die Polizei eingeschaltet oder Anzeige erstattet. Der überwiegende Teil von ihnen hat darauf verzichtet.



Frage: Haben Sie (oder die/der Praxisinhaber/in) deswegen die Polizei eingeschaltet oder Anzeige erstattet?

## PRÄVENTIVE MASSNAHMEN

Ein Drittel der Praxen hat Vorkehrungen getroffen, um sich vor Gewalt zu schützen. Die am häufigsten genannten Maßnahmen sind:

- › Installation von Notfallknopf und Notrufsystem (Codewort, Smartwatch, Polizei, Praxisinhaber)
- › Personalschulung und -sensibilisierung (Teambesprechungen, Verhaltensregeln, Ablaufplan)
- › Gewaltpräventions- und Selbstverteidigungsseminare
- › Räumliche Umbauten: Trennscheibe am Tresen, Fluchtwege fürs Praxispersonal
- › Hausverbot und -verweis für „auffällige“ Patienten
- › Pfefferspray vor Ort
- › Entfernen und Sichern von potenziell gefährlichen Gegenständen (z.B. Vase, Schere, Brieföffner)
- › Installation von Videoüberwachung und Alarmanlage
- › Doppelbesetzungen in der Praxis

Frage: Haben Sie in Ihrer Praxis Vorkehrungen oder Maßnahmen gegen Gewalt getroffen? Wenn ja, welcher Art?

## STIMMEN AUS DER PRAXIS

Jeder vierte Umfrageteilnehmer (ca. 1.900) hat die Möglichkeit genutzt und in einem Freitextfeld seine persönlichen Erfahrungen geschildert. Dabei wurde vor allem Folgendes deutlich:

Die meisten Praxen klagen über eine zunehmende Aggressivität und Respektlosigkeit von Patientinnen und Patienten, was sich unter anderem in Beleidigungen und Beschimpfungen äußert. O-Töne, z.B.:

- › „Das Auftreten der Patienten meinen Angestellten und mir gegenüber hat sich sehr negativ verändert. Forderungsverhalten, Anspruchsdenken, Aggression und Zwischenmenschlichkeit sind deutlich verschlechtert.“
  - › „Die verbalen Entgleisungen und die Anspruchshaltung der Patienten haben zugenommen. Wir arbeiten am Limit und werden trotzdem regelmäßig angegangen und die MFAs müssen sich oft Unverschämtheiten gefallen lassen.“
  - › „Fordernde und schimpfende Patienten sind Alltag. Es kommen jedoch häufig persönliche Beleidigungen dazu, die man selber je nach eigener Tagesform unterschiedlich stark empfindet. Man darf jedoch nicht vergessen zu erwähnen, dass es gleichzeitig auch großzügige verständnisvolle Patienten gibt.“
  - › „Die Hemmschwelle im zwischenmenschlichen Umgang nimmt immer mehr ab und wir, als Personal einer Praxis, fühlen uns häufiger als Mensch zweiter Klasse oder Fußabtreter.“
  - › „Die Gewaltbereitschaft wird immer größer. Vor allem, sobald nicht alles läuft, wie die Patienten es sich vorstellen. Oft gibt es dann Aussagen wie ‚Schlampe‘ oder auch ‚ich warte heute Abend draußen auf Dich – halt die Augen auf‘, ‚ich komme gleich vorbei und dann siehst Du, was Du davon hast‘ etc. Das zehrt sehr an den Nerven der MFA, die es ja in den meisten Fällen abbekommen.“
-

Einen Grund in der gestiegenen Gewaltbereitschaft sehen viele Ärzte, Psychotherapeuten und Medizinische Fachangestellte in einem gestiegenen Anspruchsdenken insbesondere bei der Terminvergabe. Auch die Gesundheitspolitik wird als eine Ursache gesehen. O-Töne, z.B.:

- › „Patienten werden teilweise beleidigend und ausfallend, wenn sie nicht sofort drankommen. Unzufriedenheit, wenn der Arzt nicht immer alles auf Rezept verordnet.“
  - › „Ich arbeite seit 1989 als MFA und muss sagen, dass sich der Umgangston sehr ins Negative entwickelt hat. Die Forderungen und Ansprüche werden immer größer. Es gibt kaum Verständnis für personelle und oder terminliche Engpässe.“
  - › „Die Menschen werden zunehmend aggressiv, da ihnen das Verständnis dafür abgeht, dass wir in den Praxen tagtäglich am Limit arbeiten, dass wir keine Terminkapazitäten und lange Vorlaufzeiten auf Termine haben, dass wir keine Neupatienten mehr aufnehmen können. Den Menschen wurde jahrzehntelang „Service nach Wunsch“ durch die Verantwortlichen suggeriert. Die Leute haben kein Verständnis für den Zustand unserer ambulanten Versorgung und wollen es auch gar nicht verstehen, selbst wenn man sich die Zeit nimmt, alles zu erklären. [...] Gleichzeitig wird mit Arztzeit in Form nicht abgesagter Termine weiterhin respektlos umgegangen.“
  - › „Die Pat. sind frustriert, da es beim FA keine Termine gibt durch die Gesundheitspolitik der vergangenen Jahre und durch den Fachkräftemangel. Dies wird dann verbal an MFA ausgelassen.“
- 

Viele Umfrageteilnehmer schreiben, dass die hohe Erwartungshaltung durch falsche Leistungsversprechen seitens der Krankenkassen und der Politik geschürt wird. O-Töne, z.B.:

- › „Zentrales Problem ist, dass die Krankenkassen die Rationierung medizinischer Leistungen nicht eingestehen wollen [...] Der Zorn der Menschen landet dann beim vermeintlichen 'Verweigerer' und nicht in der Politik, die die Rationierung zu verantworten hat, aber stets dröhnt, dass jeder alles bekommt, was er/sie benötigt.“
  - › „Es muss sich etwas tun. Patienten fordern immer mehr. Die Politik klärt nicht auf. Im Gegenteil, sie fördert eher den Hass und Neid auf Ärzte.“
  - › „Krankenkassen müssen endlich aufhören, den Patienten zu sagen, alles ist möglich.“
- 

Weiterhin zeigen die Antworten der Umfrageteilnehmer, dass Gewalt nicht nur vor Ort in der Praxis, sondern auch am Telefon und online zunimmt. Als ein Ärgernis werden immer wieder die Arztbewertungsportale im Internet genannt. O-Töne, z.B.:

- › „Beleidigungen und Beschimpfungen finden immer öfter digital und anonym statt. Weder Google noch andere Plattformen geben uns Schutz oder sind bereit, diese zu löschen. Mit objektiver Bewertung ärztlicher oder therapeutischer Leistung hat es nichts zu tun.“
  - › „Onlinebewertungsportale sind ein großes Problem, da dort Beleidigungen gegen Praxispersonal und Ärzte die Regel sind und den Patienten der Eindruck vermittelt wird, psychische Gewalt und Beleidigungen seien normal.“
-



Mehrere Teilnehmer weisen auf die Folgen für die Arbeit in den Praxen hin. O-Töne, z.B.:

- › „Es macht wegen der täglichen Aggression KEINEN Spaß mehr, in einer Einzelpraxis zu arbeiten!“
  - › „Alle Mitarbeiter haben zunehmend Angst vor Gewalt, zumal polizeiliche Hilfe nicht wirklich erfolgt: ‚Naja das ist ja noch keine Bedrohung und nun ist der Patient ja weg‘.“
  - › „Bestimmtes Klientel bestimmt den Alltag, sodass der Beruf keinen Spaß mehr macht.“
  - › „Es muss sich etwas ändern. Sonst wird es bald keine MFAs mehr geben. Bin seit 1993 dabei, aber so schlimm wie jetzt war es noch nie. Tägliche Beleidigungen sind an der Tagesordnung!“
- 

Zahlreiche Teilnehmer schilderten ihre persönlichen Erfahrungen mit Gewalt. O-Töne, z.B.:

- › „Stuhl der Anmeldung wurde nach uns geworfen. Patient wollte mit Waffe wiederkommen und uns wörtlich abknallen.“
  - › „Ein außergewöhnliches Ereignis war die Androhung eines Amoklaufes gegenüber mir und der Praxis.“
  - › „Eine Patientin hat unsere Praxisscheibe eingeschlagen. Es wurde eine Anzeige erstattet.“
  - › „Vor 5 Jahren wurde ich vor der Praxis zusammengeschlagen mit Nasenbeinfraktur und mehreren Prellungen.“
  - › „Ich habe einen Brief mit zerbröseltem Rattengift bekommen, zusammen mit einer anonymen Drohung“
  - › „Ein Patient hatte gedroht, mich mit dem Messer umzubringen und sich anschließend die Pulsadern mit der Rasierklinge aufzuschneiden. [...] Ein anderer Patient knallte immer wieder die äußere Gittertür meiner Praxis mit voller Wucht zu, weil er nicht sofort einen Termin bei mir bekam, sehr bedrohlich für mich und den Patienten, der gerade bei mir in Therapie war.“
  - › „Ich wurde über sehr viele Monate per E-Mail bedroht und beleidigt/beschimpft. Ich habe die Polizei dazu aufgesucht, weil ich wusste, um welchen Patienten es sich handelte und bat darum, dass sie einen Hausbesuch beim Patienten machen. Man sagte mir, ich könne mich melden, wenn der Patient mich mal angreifen würde. Ansonsten könnten sie nichts für mich tun.“
  - › „Ein Fall körperlicher Gewalt im letzten Jahr: Gegen die Tür getreten, Tritt gegen das Schienbein, allerdings nicht getroffen. Lautes Geschrei, Beschimpfungen, alles wegen angeblich zu langer Wartezeit. Hausverbot erteilt.“
  - › „Ich bin schon sehr lange in diesem Beruf. Und habe Patienten erlebt die Blumenvasen über die Anmeldung gegossen haben, verbale Entgleisungen sind an der Tagesordnung.“
  - › „Eine Patientin hat unsere Praxisscheibe eingeschlagen. Es wurde eine Anzeige erstattet. Das Personal an der Anmeldung wird fast wöchentlich beschimpft [...].“
- 

Erfahrungen mit der Polizei, die vereinzelt geschildert wurden, waren in der Regel negativ. O-Töne, z.B.:

- › „Nach der damaligen Anzeige wurde das Verfahren gegen 50 Euro wegen Geringfügigkeit eingestellt. Mein Fazit: Einen Arzt auf den Boden zu stoßen und mit dem Handstock zu verprügeln, kostet 50 Euro.“
- › „Nach konkreter Bedrohung einer MFA wurde unsere Bitte um Hilfe von der Polizei ignoriert. Nach Dienstaufsichtsbeschwerde erfolgte Wochen später Entschuldigung. D.h. auf Polizei ist kein Verlass!!!“
- › „Im Alltag Polizeihilfe bringt nichts. Ich fühle mich ungeschützt.“
- › „Würde mir wünschen, dass die rechtlichen Voraussetzungen gegeben werden, dass Personal und Ärzte mehr geschützt werden. Dass klar gesetzlich geregelt wird, dass jeder Patient, der beleidigt oder beschimpft, Hausverbot bekommen kann.“
- › „Leider musste ich persönlich erleben, dass eine Bedrohung mit einem Messer laut Polizei KEIN Haftgrund ist. Und der Täter erneut nach zwei Tagen die Praxis aufgesucht hat.“