



TIPPS FÜR VERSICHERTE 06

Was tun bei Gewalt oder übergriffigem Verhalten während einer medizinischen Behandlung bzw. Versorgung?

Auf der Plattform mehr-patientensicherheit.de sind mehrere Fallberichte zu verbaler oder körperlicher Gewalt gegenüber Patient:innen während einer medizinischen Behandlung bzw. Versorgung eingegangen. Jede medizinische, pflegerische, physiotherapeutische oder psychotherapeutische Leistung soll in einem Umfeld stattfinden, in dem Sie sich sicher und respektvoll behandelt fühlen. Gewalt in Pflege- und Behandlungsbeziehungen – ob körperlich, sexuell, verbal oder psychisch – ist völlig inakzeptabel und rechtswidrig. Sie haben jederzeit das Recht auf eine sichere, respektvolle und professionelle Behandlung und können und sollten Grenzen setzen, wenn dies nicht der Fall ist.

Wichtig ist, dass Sie als Patient*in wissen, dass ärztliche und therapeutische Behandlungen nur mit informierter Einwilligung zulässig sind und jede Form von Gewalt oder Zwang unrechtmäßig ist. Sie sollten daher keine Scheu

haben, sich Hilfe zu holen und ihr Recht durchzusetzen, wenn Sie solche Erfahrungen machen bzw. erlebt haben.



Gewalt hat im Gesundheitswesen keinen Platz – weder gegen Patient:innen noch gegen das Behandlungsteam. Gewalt kann auch umgekehrt gegen Gesundheitsfachpersonen vorkommen. Ein respektvoller, sachlicher Umgang auf beiden Seiten trägt wesentlich zu einer sicheren und vertrauensvollen Behandlung bei. Viele Einrichtungen haben deshalb Konzepte zum Schutz aller Beteiligten. Scheuen Sie sich nicht, nach solchen Strukturen oder nach einer neutralen Ansprechperson zu fragen, wenn Sie kritische Erfahrungen machen. Der Fokus dieses Tipps liegt darauf, was Patient*innen in solch einer kritischen Situation tun und wie sie sich verhalten können.

Was ist übergriffiges Verhalten oder Gewalt?

Gewalt im Gesundheitswesen umfasst laut WHO einmalige oder wiederholte Handlungen oder Unterlassungen in Pflege- und Behandlungsbeziehungen, die Patienten oder Personal Schaden, Schmerz oder Leid zufügen. Sie reicht von physischen Übergriffen über psychische Demütigung bis zur Vernachlässigung und kann absichtlich oder unabsichtlich erfolgen.



Übergriffiges Verhalten und Gewalt können in vielen Formen auftreten, der Einfluss von Alkohol und Drogen kann hierbei eine Rolle spielen. Dazu gehören unter anderem:

Körperliche Gewalt

- ❗ Hinzufügen von Schmerzen ohne medizinische Notwendigkeit
- ❗ Festhalten, Manipulation oder Berührung gegen Ihren Willen

Sexuelle Übergriffe

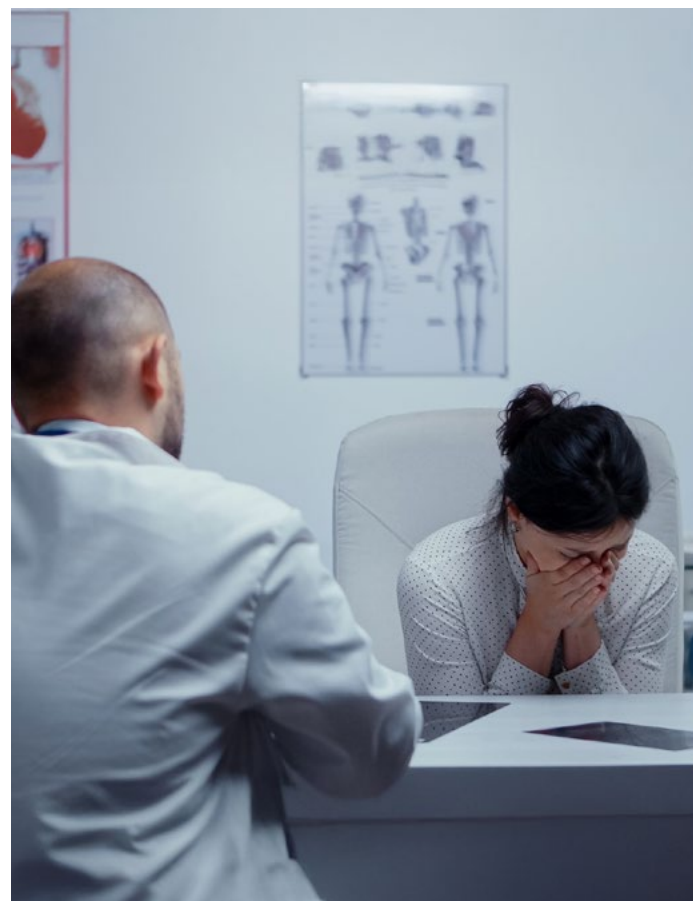
- ❗ Unangemessene Berührungen
- ❗ Sexualisierte Kommentare oder Blicke
- ❗ Fehlende Erklärung bei körperlichen Untersuchungen
- ❗ Untersuchung von Körperbereichen außerhalb der Symptomatik, ohne medizinische Begründung und Einwilligung

Verbale Gewalt und psychische Grenzverletzungen

- ❗ Abwertende oder beleidigende Sprache
- ❗ Einschüchterung, Druck oder Drohungen
- ❗ Missachtung von Sorgen oder Grenzen

Aggressives Verhalten

- ❗ Schreien, Drohen oder aggressiver Umgangston
- ❗ Feindselige Reaktionen auf Rückfragen oder Unsicherheiten
- ❗ Unangemessenes Verhalten ggf. unter Einfluss von Alkohol und/oder Drogen



FALL 2024-227

Belästigung bei Hausbesuch durch sexualisierte Bemerkungen von Arzt. Eine Patientin beschreibt, dass sie während eines Hausbesuchs wegen eines schweren Migräneanfalls sexualisierte Bemerkungen durch den diensthabenden Arzt erlebte. Sie konnte den Arzt zwar deutlich in seine Grenzen weisen, war aber über dessen Verhalten empört. Beim anschließenden Versuch, sich bei der Krankenkasse zu beschweren, reagierte der männliche Hotline-Mitarbeiter unsensibel und wenig unterstützend. Der Fall zeigt den Bedarf an Sensibilisierung und Schulung, besonders männlicher Mitarbeitender, im Umgang mit Betroffenen sexualisierter Grenzverletzungen. [> mehr](#)

FALL 2024-976

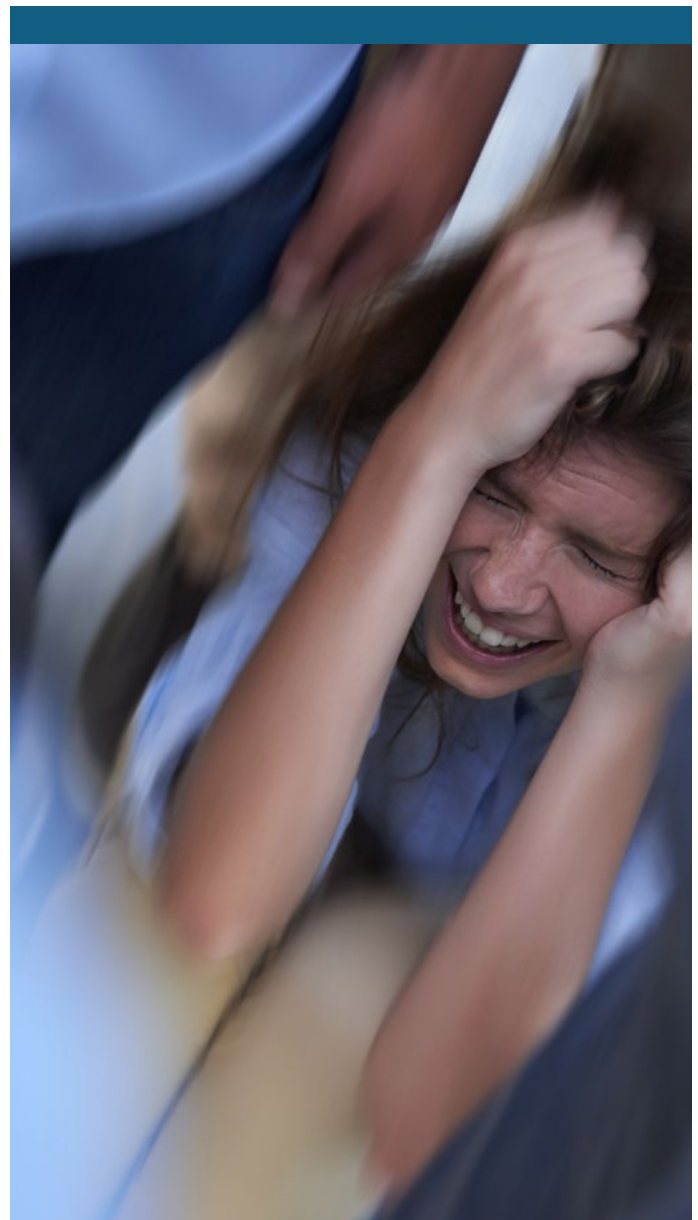
Dubioses Verhalten eines Osteopathen: Die Patientin suchte bei starken Unterrückenschmerzen einen Osteopathen auf, der sie direkt duzte. Nach der 3. Behandlung war sie beschwerdefrei, wurde aber schmerzhaft weitertherapiert, was zu ausgedehnten Hämatomen an Oberschenkeln, Becken und Hüften führte. In der 6. Sitzung hatte er die Patientin aufgefordert, sich hinzulegen, ihr dann ohne weitere Nachfrage in die Brüste gegriffen und die Finger durch das Brustgewebe auf die Rippen gestoßen, um angeblich Husten zu behandeln, was weitere Hämatome verursachte. [> mehr](#)

FALL 2025-298

Therapeut roch nach Alkohol und renkte ohne Einwilligung ein. Die Patientin berichtet von einem lautstarken, abwertenden und teils diskriminierenden Umgangston in einer physiotherapeutischen Praxis. Der Therapeut hat nach Alkohol gerochen und sie u.a. mit „Schatzi“ angesprochen. Ohne angemessene Aufklärung und Einwilligung wurden bei offenen Türen mehrfach Wirbel eingerenkt und weitere Maßnahmen (Eispack, „Hängen“) durchgeführt, die über die ärztliche Verordnung hinausgingen. Auch andere Patientinnen wurden respektlos behandelt. [> mehr](#)

FALL 2025-154

Sexualisierte Kommentare des Psychotherapeuten. Die Patientin berichtet, dass sie die Psychotherapie aufgrund mittelgradiger Depression nach monatelanger Wartezeit auf einen Therapieplatz begann. Der Therapeut hat wiederholt sexualisierte Kommentare geäußert, unangemessene Empfehlungen zur Kleidung abgegeben (z. B. sexy Dessous, Minikleid) und ihren Kleidungsstil kritisiert. Trotz dieser Vorfälle setzte die Patientin die Therapie fort, um Verzögerungen bei einer Neuaufnahme oder Nichterstattung durch die GKV zu vermeiden. [> mehr](#)



FALL 2024-1099

Demütigung durch Arzt wegen Übergewicht.

Die Patientin suchte den ärztlichen Bereitschaftsdienst wegen eines Ausschlags auf und wurde von einer Angehörigen begleitet. Der Arzt befragte sie zu Abnehmshakes und wie viel sie «am Tag fressen würde». Nach einer Bemerkung der Begleitung über „Abnehmwahn“ demütigte der Arzt die Patientin verbal wegen ihres Gewichts, bezweifelte ihre Mobilität mit Anfang 50 und schlug ein Magenband vor, worauf sie ihre Vorgeschichte (Darmoperation, Morbus Crohn, Kortisontherapie) rechtfertigen musste. Die Patientin fühlt sich psychisch misshandelt. [> mehr](#)

FALL 2024-1477

Aggressives Verhalten und Körperverletzung durch Physiotherapeuten.

Die Mutter berichtet, dass der Physiotherapeut trotz KISS-Diagnose (Kopfgelenk-induzierte Symmetrie-Störung) ärztliche Befunde weitgehend ignorierte und die Behandlung des Kindes in Frage stellte. Beim dritten Termin kam es vor anderen Patienten zu lautstarken Anschuldigungen, der Ablehnung weiterer Behandlungen und abwertenden Äußerungen über Mutter und Kind. Die Mutter schildert, dass sie mit dem Kind auf dem Arm vom Therapeuten ins Gesicht geschlagen und körperlich aus der Praxis gedrängt wurde, woraufhin sie die Polizei rief. Ihr Kind ist seither traumatisiert, die Therapie wurde abgebrochen und sie sorgt sich um mögliche Folgen des unbehandelten KISS-Syndroms. [> mehr](#)



Wenn sich für Sie während einer Behandlung etwas komisch, unangenehm oder bedrohlich anfühlt, nehmen Sie dieses Gefühl ernst und handeln Sie sofort. Viele Patient:innen haben Hemmungen oder fühlen sich unsicher gegen den oder die Behandelnden vorzugehen. Das Dilemma ist: Man geht eigentlich zu diesen Personen um Hilfe zu erhalten; allein dadurch begibt man sich in eine verletzliche Lage.

Zeigt die Person, die Ihnen helfen soll, plötzlich grenzüberschreitendes oder inakzeptables Verhalten, kann das schockieren und verunsichern. Ggf. lässt Sie dies an Ihrer Wahrnehmung zweifeln oder Sie glauben, Sie müssten dies still ertragen. Das stimmt nicht! Unangemessenes Verhalten müssen Sie niemals hinnehmen! Sprechen Sie solche Situationen immer sofort an. Fordern Sie ein Stopp und bitten um eine Erklärung. Verlassen Sie im Zweifel die Einrichtung und fordern Sie Hilfe an (s.u.).



Ihre Rechte als Patient*in

Sie haben immer das Recht auf:

- ✓ Respektvolle Behandlung
- ✓ Ablehnung von Behandlungen
- ✓ Abbruch der Behandlung ohne Nachteile
- ✓ Jederzeit „Stopp“ zu sagen
- ✓ Transparente Erklärungen zu unklaren Untersuchungen und Berührungen

- ✓ Eine zweite Meinung
- ✓ Eine Begleitperson mitzunehmen
- ✓ Einsicht in Ihre Patientenakten
- ✓ Beschwerde und
- ✓ rechtlichen Schutz

Was können Sie akut im Moment eines solchen Vorfalles tun?

- ✓ Deutlich „Stopp!“ sagen (z.B. „Ich möchte das nicht.“, „Bitte hören Sie auf!“, „Ich stoppe Sie an dieser Stelle.“).
- ✓ Nutzen Sie Deeskalationstechniken wie ruhige, klare Kommunikation (z.B. „Diese Art von Verhalten ist für mich nicht in Ordnung. Ich möchte bestmöglich medizinisch unterstützt werden. Dafür ist es mir wichtig, dass wir respektvoll miteinander umgehen und körperliche Berührungen/Kommentare im professionellen Rahmen bleiben“).
- ✓ Klare Grenzen aufzeigen (z.B. „Ihr Verhalten ist für mich grenzüberschreitend. Sie können die Behandlung fortsetzen, allerdings nur, wenn Sie meine persönlichen Grenzen respektieren.“)
- ✓ Die Behandlung bzw. Untersuchung abbrechen.
- ✓ Machen Sie auf sich aufmerksam, zum Beispiel durch lautes Rufen, um Helfer zu alarmieren.
- ✓ Vermeiden Sie körperliche Gegenwehr, wenn möglich, und priorisieren Sie Ihre persönliche Sicherheit.
- ✓ Verlassen Sie den Raum, wenn Sie sich unsicher oder bedroht fühlen.
- ✓ Bitten Sie eine andere Person in den Raum.
- ✓ Verlangen Sie einen Wechsel des Behandlers.
- ✓ Nehmen Sie eine Begleitperson als Unterstützung zu Terminen mit.
- ✓ Alarmieren Sie umgehend die Polizei oder Sicherheitspersonal, wenn die Situation außer Kontrolle gerät oder sie sich bedroht fühlen.

Was können Sie im Nachhinein tun?

Dokumentation – Notieren Sie möglichst zeitnah:

- ✓ Was genau passiert ist (Verhalten und Aussagen, ggf. Sprachaufzeichnung)
- ✓ Datum und Uhrzeit
- ✓ Namen von Beteiligten und möglichen Zeug*innen (falls vorhanden)
- ✓ Ihr eigenes Erleben
- ✓ Ggf. Fotodokumentation von blauen Flecken, Kratzspuren o.ä.

Diese Notizen helfen, wenn Sie Unterstützung suchen oder eine Beschwerde bzw. rechtliche Schritte erwägen.

Gespräch oder Klärung

- ✓ Auch wenn es schwer ist: Sprechen Sie mit einer vertrauten Person darüber, z. B. Freund*innen, Angehörigen oder einer anderen Fachkraft.
- ✓ Klärendes Gespräch mit der behandelnden Person suchen, wenn Sie dies möchten und dies möglich ist, falls es sich um Fehlverhalten ohne akute Gefahr handelt (z. B. unangemessene Kommentare, respektloser Ton). Lassen Sie sich hier idealerweise von einer Vertrauensperson begleiten.
- ✓ Beschwerde an die Praxis- oder Klinikleitung richten.
- ✓ Zuständige Ärztekammer kontaktieren (dies ist u.a. wichtig, falls z.B. Praxis- oder Klinikleitung selbst „Täter“ sein sollte).

Ansprechpartner

Je nach Art der Gewalt stehen verschiedene Stellen als Ansprechpartner und zur Unterstützung zur Verfügung.

Akute Hilfe bei körperlicher Gewalt oder sexuellen Übergriffen:

- ✓ Polizei: 110
- ✓ Notfallambulanzen & Krankenhäuser: insbesondere bei akuten Verletzungen oder auch für vertrauliche Beweis- bzw. Spurensicherung:
 - Sie können die Beweise zunächst sichern lassen und sich später noch überlegen, ob sie eine Anklage machen wollen oder nicht. Die Beweissicherung ist aber oft nur direkt möglich und später schwierig oder unmöglich!
 - Vor allem bei sexuellen Handlungen oder körperlichen Verletzungen sollten Sie unbedingt zeitnah eine Notaufnahme aufsuchen und um Dokumentation und Spurensicherung bitten (Fotos, Röntgenbilder, Abstriche, DNA-Tests, Sekrete etc.) sowie die Polizei einschalten

Für Beratung und Unterstützung bei psychischer Belastung nach einem solchen Vorfall (auch anonym):

- ✓ Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen: 08000 116 016 (auch für männliche Betroffene offen)
- ✓ Hilfetelefon Gewalt an Männern: 0800 123 99 00
- ✓ Hilfetelefon sexueller Missbrauch: 0800 22 55 530
- ✓ Opferhilfe/Weißer Ring: 116 006
- ✓ Beratungsstelle sexueller Missbrauch für Kinder und Jugendliche: 0800 22 55 530
- ✓ Medizinische Kinderschutzhotlines bei Verdacht auf Kindesmisshandlung: 0800 19 210 00
- ✓ Nummer gegen Kummer für Kinder und Jugendliche: 116 111
- ✓ TelefonSeelsorge® Deutschland: 0800/1110111 / 0800/1110222 oder 116 123
- ✓ Psychotherapeutische oder medizinische Fachpersonen oder Anlaufstellen, die auf Trauma- und Gewaltberatung spezialisiert sind.

Beschwerdestellen bei verbaler Gewalt, Grenzverletzungen oder übergriffigem Verhalten im Gesundheitswesen:

- ✓ Praxis- oder Klinikleitung
- ✓ Patientenbeauftragte bzw. Patient*innenforsprecher in Krankenhäusern und Einrichtungen als Vermittler bei Beschwerden und Problemen
- ✓ Beschwerdestellen der Krankenkasse (können z.B. bei Praxiswechsel oder Beschwerdewegen unterstützen)
- ✓ Unabhängige Patientenberatung (UPD): 0800 011 77 22
- ✓ Ärztliche oder psychotherapeutische Fachgesellschaften
- ✓ Ärztekammern bzw. Psychotherapeutenkammern des jeweiligen Bundeslandes (können professionelle Fehlverhalten prüfen)
- ✓ Kassenärztliche Vereinigungen Ihres Bundeslands
- ✓ Anonyme Meldungen sind möglich über www.mehr-patientensicherheit.de. Hier werden im Auftrag der Ersatzkassen und des vdek Meldungen erfasst, um daraus übergreifend zu lernen. Eine individuelle Unterstützung zur Wahrung der Anonymität ist nicht möglich.

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Der QR-Code führt Sie direkt auf unsere Umfrage auf <https://mehr-patientensicherheit.de/umfrage>



Sie sind nicht allein!

Viele Menschen zögern aus Scham, Unsicherheit oder Angst vor Nachteilen, Vorfälle in Zusammenhang mit Gewalt zu melden. Sie haben immer das Recht auf Schutz, Respekt und Unterstützung. Zögern Sie nicht. Reagieren Sie möglichst sofort. Halten Sie nichts „Komisches“ aus. Stoppen Sie übergriffiges Verhalten und bitten Sie um Klärung oder verlassen Sie den Ort. Hilfe zu suchen und zu reagieren ist immer ein Zeichen von Stärke.



Vertrauen Sie Ihrem Gefühl!

Wenn sich für Sie etwas übergriffig, entwürdigend, respektlos oder gewaltvoll anfühlt, ist das ein wichtiges Warnsignal – auch wenn Sie unsicher sind, ob es „ernst genug“ ist. Sie müssen bei Behandlungen, Untersuchungen oder Pflege keinerlei Verhalten tolerieren, das Ihnen Angst macht oder Ihre körperlichen oder emotionalen Grenzen überschreitet.

Eine offene und konstruktive Kommunikation kann präventiv wirken, dennoch ist bei Gewalt immer Schutz und Intervention notwendig. Jede/r Patient*in hat das Recht, sich sicher und respektiert zu fühlen, und es gibt vielfältige Möglichkeiten, Hilfe zu bekommen und sich zu wehren. Falls Sie oder jemand in Ihrer Nähe von Gewalt betroffen ist, zögern Sie nicht, professionelle Unterstützung in Anspruch zu nehmen.



Links und weitere Informationen

<https://www.springermedizin.de/praxis-und-beruf/tipps-zur-gewaltpraevention-in-arztpraxen/26499250>

https://register.awmf.org/assets/guidelines/038-022I_S3_Verhinderung-von-Zwang-Praevention-Therapie-aggressiven-Verhaltens_2018-11-abgelaufen.pdf

<https://beauftragte-missbrauch.de/themen/hilfeangebote-fuer-betroffene-von-sexualisierter-gewalt>

https://www.uniklinik-ulm.de/fileadmin/default/Kliniken/Kinder-Jugendpsychiatrie/Dokumente/Sprich_mit_Handlungsempfehlungen.pdf

<https://www.psychotherapeutenkammer-berlin.de/veranstaltung/2025-11-26/was-tun-bei-verdacht-auf-gewalterfahrung-bei-meinen-patientinnen>

<https://aerztestellen.aerzteblatt.de/de/redaktion/arzt-und-klinik/gewaltpraevention-fuer-aerzte-und-medizinisches-personal>

<https://traincomed.de/deeskalation-in-der-pflege/>

https://www.gleichstellungsministerkonferenz.de/documents/2019-leitfaden-medizinische-praxis-2019_1615810225.pdf

<https://www.kbv.de/praxis/patientenversorgung/interventionen-bei-gewalt>

<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/praevention/patientenrechte/patientenrechte.html>

<https://www.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/GuiaPuntoVioletaMovilAleman.pdf>

<https://www.dgppn.de/presse/pressemitteilungen/pressemitteilungen-2025/das-beste-mittel-der-gewaltpraevention-ist-therapie.html>

https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Praevention/Berichte/Kurzbericht_Final_GewaltfreiePflege.pdf

<https://www.pflege-gewalt.de>

<https://www.zqp.de/thema/gewaltpraevention/>

<https://www.youtube.com/watch?v=4YgOFgFJ9qQ>

<https://www.tagesschau.de/investigativ/swr/missbrauch-psychotherapie-100.html>

Das Projekt:

Wenn wir uns als Patientinnen und Patienten in medizinische Behandlung begeben, vertrauen wir darauf, dass alles unternommen wird, um uns zu helfen. Doch medizinische Eingriffe bergen auch Risiken. Wir erwarten daher zu Recht, dass alles Notwendige getan wird, um Schaden zu vermeiden. Patientensicherheit umfasst daher sowohl das, was uns hilft, als auch das, was uns schützt.

Die Ersatzkassen – das sind Techniker Krankenkasse (TK), BARMER, DAK-Gesundheit, Kaufmännische Krankenkasse – KKH, Handelskrankenkasse (hkk) und HEK – Hanseatische Krankenkasse – sowie der Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek) setzen sich seit vielen Jahren für die Patientensicherheit ein.

Die Ersatzkassen und der vdek haben das Portal *Mehr Patientensicherheit* ins Leben gerufen, mit dem Ziel, die Patientensicherheit kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln.



Weitere Infos auf:
<https://mehr-patientensicherheit.de/>



Die Betriebskrankenkassen:



Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)
Askanischer Platz 1
10963 Berlin

Bei inhaltlichen oder technischen Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung unter:

Deutsche Gesellschaft für Patientensicherheit,
gemeinnützige GmbH
Gründer & Geschäftsführer Dr. med. Marcus Rall
August-Bebel-Straße 13 | 72762 Reutlingen

Telefon: +49 (0)7121 159 58 00
E-Mail: info@patientensicherheit.de