

Gewalt am Arbeitsplatz und Burnout bei Rettungsdienstmitarbeitenden und Pflegekräften in Deutschland: eine Querschnittsstudie

Karsten Roth, Julia Köppen, Cornelia Henschke

Workplace violence and burnout among emergency medical service workers and nurses in Germany: a cross-sectional study

In: Human Resources for Health, 2025: 23:66, Online: <https://doi.org/10.1186/s12960-025-01026-y>

ABSTRACT / ZUSAMMENFASSUNG

Workplace violence and burnout among emergency medical service workers and nurses in Germany: a cross-sectional study

Introduction: This study is the first comparative study to examine the link between workplace violence and the risk of burnout among nurses and emergency medical service personnel. According to the research team at the Technical University of Berlin, their findings underscore the need for increased measures to combat workplace violence, prevent burnout, and support employees in coping with these challenges.

Methods: In 2015, two surveys were conducted: a written survey of nursing staff and an online survey of emergency medical service personnel. The surveys assessed experiences with workplace complaints, violence, and burnout risk, which were measured using the Maslach Burnout Inventory (MBI). The data were then analyzed descriptively (frequencies, means, percentages, Pearson correlation coefficients). Associations between workplace violence and burnout were estimated using binary logistic regression, taking into account gender, employment status, professional experience, education, and working conditions.

Results: Data from 3,169 nurses (84.7 % female) and 1,024 emergency medical service (EMS) personnel (13.6 % female) were analyzed. Frequent verbal abuse – ranging from daily incidents to multiple incidents per month – was reported by 44.7 % of nurses and 59.9 % of EMS personnel, while 12.2 % and 23.5 %, respectively, experienced physical violence from patients or their relatives. Overall, a large proportion of employees in both occupational groups exhibited a moderate to high risk of burnout in the dimensions of “Emotional Exhaustion/EE” (nurses: 58.1 %, EMS personnel: 56.3 %) and “Depersonalization/DP” (nurses: 58.4 %, EMS personnel: 74.4 %). Logistic regression revealed that physical violence among nursing staff was significantly associated with a high risk of burnout in the dimensions of EE and DP, and among paramedics, it was strongly associated with EE. Verbal abuse by patients correlated significantly with EE and DP among nursing staff and with DP among paramedics. Furthermore, in both occupational groups, there was a direct correlation between an increased risk of burnout in both dimensions of the MBI, working conditions, and professional experience.

Conclusions: In the opinion of the research group, this study underlines the importance of internal guidelines and organizational measures for the appropriate prevention and management of workplace violence, work-related stress and burnout.

Keywords: burnout – violence – abuse – nurses – paramedics – satisfaction

doi:10.17147/asu-1-507798

Gewalt am Arbeitsplatz und Burnout bei Rettungsdienstmitarbeitenden und Pflegekräften in Deutschland: eine Querschnittsstudie

Einleitung: Bei dieser Arbeit handelt es sich um die erste vergleichende Studie, die den Zusammenhang zwischen Gewalt am Arbeitsplatz und dem Burnout-Risiko bei Pflegekräften und Rettungsdienstmitarbeitenden untersucht. Ihre Ergebnisse, so das verantwortliche Forscherteam der Technischen Universität Berlin, unterstreichen die Notwendigkeit verstärkter Maßnahmen zur Bekämpfung von Gewalt am Arbeitsplatz, zur Burnout-Prävention und zur Unterstützung der Beschäftigten bei der Bewältigung dieser Herausforderungen.

Methodik: Im Jahr 2015 wurden zwei Befragungen durchgeführt: eine schriftliche Befragung von Pflegekräften sowie eine Online-Befragung von Rettungsdienstmitarbeitenden. Die Befragungen erfassten Erfahrungen mit Beschwerden am Arbeitsplatz, Gewalt und Burnout-Risiko, gemessen wurden diese mittels des Maslach Burnout Inventory (MBI). Die Daten wurden danach deskriptiv analysiert (Häufigkeiten, Mittelwerte, Prozentwerte, Pearson-Korrelationskoeffizienten). Zusammenhänge zwischen Gewalt am Arbeitsplatz und Burnout wurden mittels binärer logistischer Regression unter Berücksichtigung von Geschlecht, Beschäftigungsstatus, Berufserfahrung, Ausbildung und Arbeitsbedingungen geschätzt.

Ergebnisse: Analysiert wurden Daten von 3169 Pflegekräften (84,7 % weiblich) und 1024 Rettungsdienstmitarbeitenden (13,6 % weiblich). Häufige verbale Übergriffe – von täglichen Vorfällen bis hin zu mehreren Vorfällen pro Monat – wurden von 44,7 % der Pflegekräfte und 59,9 % der Rettungsdienstmitarbeitenden berichtet, während 12,2 % bzw. 23,5 % körperliche Gewalt durch Patienten oder deren Angehörige erlebten. Insgesamt weist ein großer Anteil der Beschäftigten beider Berufsgruppen ein mittleres bis hohes Burnout-Risiko in den Dimensionen „Emotionale Erschöpfung/EE“ (Pflegekräfte: 58,1 %, Rettungsdienstmitarbeitende: 56,3 %) und „Depersonalisation/DP“ (Pflegekräfte: 58,4 %, Rettungsdienstmitarbeitende: 74,4 %) auf. Die logistische Regression ergab, dass körperliche Gewalt bei Pflegekräften signifikant mit einem hohen Burnout-Risiko in den Dimensionen EE und DP sowie bei Rettungsdienstmitarbeitenden deutlich mit EE assoziiert war. Verbale Übergriffe durch Patientinnen und Patienten korrelierten signifikant mit EE und DP bei Pflegekräften sowie mit DP bei Rettungsdienstmitarbeitenden. Darüber hinaus bestand in beiden Berufsgruppen ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen einem erhöhten Burnout-Risiko in beiden Dimensionen des MBI, den Variablen der Arbeitsbedingungen sowie der Berufserfahrung.

Schlussfolgerungen: Diese Studie unterstreicht nach Ansicht der Forschergruppe, die Bedeutung von innerbetrieblichen Richtlinien und organisatorischen Maßnahmen zur angemessenen Prävention und zum Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz, berufsbedingtem Stress und Burnout.

Schlüsselwörter: Burnout – Gewalt – Missbrauch – Pflegekräfte – Rettungssanitäter – Zufriedenheit

Einleitung

Angesichts des steigenden Bedarfs an Gesundheitsfachkräften ist es entscheidend zu verstehen, wie Gewalt und Burnout in diesen Risikogruppen zusammenwirken, um Strategien zur Mitarbeiterbindung und arbeitsmedizinische Maßnahmen zu entwickeln.

Umfangreiche Studien belegen, dass Gewalt am Arbeitsplatz in verschiedenen Gesundheitsberufen und Regionen weit verbreitet ist. In einer großen Übersichtsarbeit mit 253 Studien und 331.544 Beschäftigten im Gesundheitswesen gaben 61,9 % an, irgendeine Form von Gewalt am Arbeitsplatz erlebt zu haben. Davon waren 42,5 % von nicht-körperlicher und 24,4 % von körperlicher Gewalt betroffen. Die Daten zeigen Unterschiede je nach Berufsgruppe: Pflegekräfte wiesen mit 59,2 % die höchste Belastungsrate auf, gefolgt von Ärztinnen und Ärzten (56,8 %) und anderen Gesundheitsfachkräften (44,4 %). Dies deutet darauf hin, dass Pflegekräfte 1,3-mal häufiger von Gewalt am Arbeitsplatz betroffen sind als andere Gesundheitsfachkräfte.

Während für Pflegekräfte also bereits konkrete Studienergebnisse und damit auch Daten vorliegen, sind andere Berufsgruppen der Gesundheitsbranche nach wie vor unterrepräsentiert. Das gilt insbesondere für die Beschäftigten im Rettungsdienst. Ein wichtiger Grund hierfür: Sie werden in einschlägigen Studien häufig mit anderen Gesundheitsfachkräften zusammengefasst, wodurch ihr spezifisches Risikoprofil verschleiert wird. Für diese Berufsgruppe besteht somit ein dringender Bedarf an spezifischen Daten.

Zielsetzung

Mit diesem Forschungsprojekt wollten die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler der Technischen Universität Berlin eine wichtige Wissenslücke schließen, indem sie die Auswirkungen von Gewalt auf Pflegekräfte und Rettungsdienstpersonal erstmals im Rahmen einer einzigen Studie direkt miteinander verglichen. Die Forschenden gingen davon aus, dass Gewalt am Arbeitsplatz in beiden Berufsgruppen mit einem erhöhten Burnout-Risiko einhergeht. Es könnten laut dem Forscherteam jedoch Unterschiede zwischen den beiden Berufsgruppen hinsichtlich der Erfahrungen mit physischer und psychischer Gewalt am Arbeitsplatz sowie des Burnout-Niveaus bestehen. Ziel dieser Studie war es daher, Gewalt am Arbeitsplatz und ihren Zusammenhang mit dem Burnout-Risiko bei beiden Berufsgruppen zu untersuchen.

Methoden

Im Jahr 2015 wurden 3169 Pflegekräfte (84,7 % weiblich) und 1024 Rettungsdienstmitarbeitende (13,6 % weiblich) befragt; alle davon waren in Deutschland tätig. Bei der Befragung der Pflegekräfte wurde eine Gelegenheitsstichprobe von 71 Akutkrankenhäusern mit mindestens 100 Betten durchgeführt. Kliniken mit den Fachrichtungen Psychiatrie, Rehabilitation und Kinder- und Jugendmedizin wurden dabei ausgeschlossen. Die Pflegekräfte auf den Stationen füllten den Fragebogen anonym aus und sendeten ihn an die Forschungsgruppe an der Technischen Universität Berlin zurück.

Die Rettungsdienstmitarbeiter wurden im Rahmen des Projekts „Rettungsdienst in Deutschland“ (EMSIG) befragt. Nichtärztliche Rettungsdienstmitarbeitende wie Notfallsanitäter (mit zwei- und dreijähriger Ausbildung) und Rettungsassistentinnen und -assisten-

ten wurden über soziale Medien, deutsche Rettungsdienstfachzeitschriften und den „Deutschen Berufsverband Rettungsdienst e. V.“ rekrutiert. Die Datenerhebung erfolgte über einen Zeitraum von sechs Monaten mithilfe des Online-Umfragetools SoSciSurvey.

Das Burnout-Risiko wurde anhand der Dimensionen „Emotionale Erschöpfung“ (im Folgenden abgekürzt EE), und „Depersonalisation“ (im Folgenden abgekürzt DP) untersucht. Depersonalisation bezeichnet einen Zustand der Verwirrung, in dem die Betroffenen ihre Umgebung „unwirklich“ empfinden und sich daher „entfremdet“ und „verloren“ vorkommen.

Ergebnisse

Die Geschlechterverteilung der Befragten im Pflegebereich wies einen Frauenanteil von 84,7 % aus, nahezu umgekehrt war es im Rettungsdienst, wo 86,4 % der Beschäftigten männlich waren. Die meisten Pflegekräfte waren zwischen 45 und 54 Jahren alt (28,6 %), arbeiteten in Vollzeit (63,2 %) und verfügten über durchschnittlich 16,9 Jahre Berufserfahrung. Im Vergleich dazu waren die meisten Rettungsdienstmitarbeitenden zwischen 25 und 34 Jahre alt (38,1 %), arbeiteten ebenfalls in Vollzeit (89,7 %) und hatten durchschnittlich 12,2 Jahre Berufserfahrung.

Der Anteil der Rettungsdienstmitarbeitenden, die ähnliche Häufigkeit körperlicher Gewalt durch Patientinnen und Patienten und/oder deren Angehörige angaben, war fast doppelt so hoch (23,7 % Frauen und 23,5 % Männer) wie der Anteil der Pflegekräfte (12,0 % Frauen und 13,0 % Männer). Auch verbale Übergriffe durch Patientinnen und Patienten und/oder deren Angehörige wurden von Rettungsdienstmitarbeitern häufiger berichtet als von Pflegekräften (59,9 % gegenüber 44,7 %), wobei die Unterschiede bei den weiblichen Mitarbeitern über 15 % betrugen (Rettungsdienst: 61,2 % gegenüber 44,3 %). Verbale Übergriffe durch Kolleginnen und Kollegen wurden von einem vergleichbaren Anteil beider Berufsgruppen erlebt (Rettungsdienst: 20,1 % Frauen/16,7 % Männer, gegenüber Pflegekräften: 18,1 % Frauen/19,8 % Männer).

Zur Ermittlung der Burnout-Risikos wurden Spearman-Korrelationskoeffizienten zwischen den kontinuierlichen Summenwerten der EE- und DP-Dimensionen, getrennt für Pflegekräfte und Rettungsdienstmitarbeitende, berechnet. Die Ergebnisse zeigten einen statistisch signifikanten positiven Zusammenhang sowohl für Pflegekräfte als auch für Rettungsdienstmitarbeitende, was darauf hindeutet, dass die beiden Burnout-Dimensionen zwar miteinander verbunden, aber dennoch unterschiedlich sind. Insgesamt wiesen Pflegekräfte und Rettungsdienstmitarbeitende ein höheres Burnout-Risiko in der DP-Dimension als in der EE-Dimension auf, wobei Rettungsdienstmitarbeitende sogar noch höhere DP-Werte (39,6 %) im Vergleich zu Pflegekräften (32,1 %) zeigten. Der Anteil der Teilnehmenden mit hohem Burnout-Risiko in der DP-Dimension war in beiden Berufsgruppen bei Männern höher als bei Frauen, sowohl bei Rettungsdienstmitarbeitenden (+6,7 %) als auch bei Pflegekräften (+14,3 %). Umgekehrt war der Anteil der Personen mit niedrigem Risiko bei Frauen höher als bei Männern (Rettungsdienstmitarbeitende: +4,4 %; Krankenschwestern: +14,3 %).

Pflegekräfte hatten ein signifikant höheres Risiko für Burnout sowohl in der EE-Dimension als auch in der DP-Dimension, wenn sie täglich bis mehrmals monatlich Gewalt am Arbeitsplatz durch Patientinnen und Patienten oder deren Angehörige erlebt hatten.

In beiden Berufsgruppen war längere Berufserfahrung signifikant mit einem erhöhten Risiko für Burnout in der EE-Dimension verbunden, während sie in der DP-Dimension mit einem geringeren Risiko einherging. Eine Vollzeitbeschäftigung erhöhte das Risiko für Burnout nur bei Pflegekräften signifikant. Bezüglich des Geschlechts wiesen nur männliche Pflegekräfte ein signifikant höheres Risiko für Burnout in der DP-Dimension auf. Der Bildungsstand war in keiner Berufsgruppe und in keiner Burnout-Dimension signifikant mit dem Burnout-Risiko assoziiert.

Diskussion

Im Vergleich zu Pflegekräften (44,7 %) berichtete ein höherer Anteil der Rettungsdienstmitarbeitenden (59,9 %) von verbalen Übergriffen durch Patientinnen und Patienten und/oder deren Angehörige. Darüber hinaus gaben 12,2 % (n = 386) aller Pflegekräfte und 23,5 % (n = 241) aller Rettungsdienstmitarbeitenden an, regelmäßig körperliche Gewalt durch Patientinnen und Patienten und/oder deren Angehörige zu erleben. Eine mögliche Erklärung hierfür ist, dass Rettungsdienstmitarbeitende aufgrund des öffentlichen oder häuslichen Umfelds, in dem sie tätig sind, häufiger körperlicher Gewalt ausgesetzt sind. Zudem ist körperliche Gewalt kein seltener Grund für den Einsatz von Rettungsdienstmitarbeitenden.

Das Burnout-Risiko war in der DP-Dimension (Pflegekräfte: 32,1 %; Rettungsdienstmitarbeitende: 39,6 %) höher als in der EE-Dimension (Pflegekräfte: 24,2 %; Rettungsdienstmitarbeitende: 25,8 %). Diese Ergebnisse decken sich mit früheren Studien. Eine mögliche Erklärung ist, dass Pflegekräfte häufig hohen psychischen und emotionalen Belastungen ausgesetzt sind, vermutlich aufgrund der engen und langfristigen Patientenbetreuung in diesem Beruf. Rettungsdienstmitarbeitende neigen möglicherweise eher zu emotionaler Distanzierung oder einer unpersönlichen Wahrnehmung von Patientinnen und Patienten. Dies könnte auf kürzere Kontaktzeiten, die akute und oft stressige Natur von Notfallsituationen oder das Fehlen von Nachsorge zurückzuführen sein. Darüber hinaus stellten die Studienmacher fest, dass ein hohes Burnout-Risiko in der DP-Dimension bei Männern (Krankenpfleger 44,2 %/Rettungsdienstmitarbeitende 40,5 %) häufiger auftrat als bei Frauen (Krankenpfleger 29,9 %/Rettungsdienstmitarbeiter 33,8 %); ein Muster, das ebenfalls in früheren Studien beobachtet wurde.

Für den Pflegeberuf wurden weitere signifikante Zusammenhänge mit dem Burnout-Risiko in der EE-Dimension identifiziert. Dazu gehören Aspekte von Gewalt, wie beispielsweise Beschwerden von Patientinnen und Patienten und/oder Angehörigen sowie verbale Übergriffe durch Patientinnen und Patienten und/oder Angehörige. In der DP-Dimension konnten signifikante Zusammenhänge zwischen einem hohen Burnout-Risiko und nahezu allen Variablen für Pflegekräfte nachgewiesen werden – mit Ausnahme des Bildungsniveaus und der körperlichen Gewalt durch Mitarbeitende.

Schlussfolgerungen

Diese Studie unterstreicht, so schließt die Forschergruppe, die Bedeutung von innerbetrieblichen Richtlinien und organisatorischen Maßnahmen zur angemessenen Prävention und zum Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz, berufsbedingtem Stress und Burnout. Um Mitarbeitende im Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz zu unterstützen

und zu stärken, sollten Schulungen zum Thema Gewalt durchgeführt werden. Die Forschenden empfehlen darüber hinaus, dass Anstrengungen unternommen werden sollten, die Arbeitsbedingungen in beiden Berufsgruppen in mehreren Bereichen zu verbessern. Systemische Maßnahmen wie die strafrechtliche Verfolgung von Personen, die Notrufnummern missbrauchen, die Einführung von Anreizen zur Überweisung von Patientinnen und Patienten mit nicht dringenden Fällen an andere Leistungserbringer außerhalb der Notaufnahme sowie die Verbesserung der Einsatzleitprotokolle zur besseren Unterscheidung zwischen dringenden und nicht dringenden Fällen könnten sich darüber hinaus positiv auf die Arbeitsbedingungen von Rettungsdienstmitarbeitenden auswirken. Direkte Maßnahmen wie Notruftöpfe für das Gesundheitspersonal und die Implementierung von Sicherheitsprotokollen erscheinen den Forschenden ebenfalls sinnvoll.

Ausgewählte Literatur

- Cascales-Martínez A, López-Ros P, Pina D et al.: Differences in workplace violence and health variables among professionals in a hospital emergency department: a descriptive-comparative study. *PLoS ONE* 2024; 19: e0314932. doi:10.1371/journal.pone.0314932 (Open Access).
- Murray RM, Davis AL, Shepler LJ, Moore-Merrell L, Troup WJ, Allen JA, et al.: A systematic review of workplace violence against emergency medical services responders. *New Solut.* 2020; 29: 487–503. <https://doi.org/10.1177/1048291119893388> (Open Access).
- Deutsches Ärzteblatt: Gewalt gegen Gesundheitspersonal auch in der Coronakrise: Weltärztebund ruft zum Handeln auf. [cited 2021 Jan 24]. <https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/113057/Gewalt-gegen-Gesundheitspersonal-auch-in-der-Coronakrise-Weltaerztebund-ruft-zum-Handeln-auf>.
- Hofmann T, Hachenberg T: Gewalt in der Notfallmedizin – gegenwärtiger Stand in Deutschland. *AINS Anästhesiologie Intensivmedizin Notfallmedizin Schmerztherapie* 2019; 54: 146–154. <https://doi.org/10.1055/s-0043-112189>.
- Lim MC, Jeffree MS, Saupin SS, Giloi N, Lukman KA: Workplace violence in health-care settings: The risk factors, implications and collaborative preventive measures. *Ann Med Surg* 2022; 78. doi:10.1016/j.amsu.2022.103727 (Open Access).
- Liu J, Gan Y, Jiang H, Li L, Dwyer R, Lu K et al.: Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta analysis. *Occup Environ Med* 2019; 76: 927–937. <https://doi.org/10.1136/oemed-2019-105849>.
- Raspe M, Koch P, Zilezinski M, Schulte K, Bitzinger D, Gaiser U et al.: Arbeitsbedingungen und Gesundheitszustand junger Ärzte und professionell Pflegenden in deutschen Krankenhäusern. *Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitsschutz*. 2020; 63: 113–121. <https://doi.org/10.1007/s00103-019-03057-y> (Open Access).
- Powell JR, Gage CB, Crowe RP, Rush LJ, MacEwan SR, Dixon G et al.: National evaluation of emergency medical services clinician burnout and workforce-reducing factors. *JACEP Open* 2025; 6. <https://doi.org/10.1016/j.acepo.2024.100024> (Open Access).
- Schaller A, Klas T, Gernert M, Steinbeißer K: Health problems and violence experiences of nurses working in acute care hospitals, long-term care facilities, and home-based long-term care in Germany: a systematic review. *PLoS ONE* 2021; 16: e0260050. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260050> (Open Access).
- Vincent-Höper S, Stein M, Nienhaus A, Schablon A: Workplace aggression and burnout in nursing. The moderating role of follow-up counseling. *Int J Environ Res Public Health* 2020; 17: 3152. doi:10.3390/ijerph17093152 (Open Access).
- Zentralinstitut für Arbeitsmedizin und Maritime Medizin (ZfAM): Prävention von Aggressionen und Gewalt gegenüber Beschäftigten in der Notaufnahme. 2023.

Zusammenfassung erstellt von Jörg Hensiek und Albert Nienhaus.

Kontakt

Prof. Dr. med. Albert Nienhaus

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege Abteilung Arbeitsmedizin, Gefahrstoffe und Gesundheitswissenschaften (AGG) Pappelallee 35–37, 22089 Hamburg
Albert.Nienhaus@bgw-online.de