

**Antwort des Senats  
auf die Kleine Anfrage der Fraktion der CDU  
vom 16. Februar 2021**

**„Gewaltfreie Pflege - Wie steht es um Gewaltpräventionskonzepte und Meldemöglichkeiten für Beschäftigte in stationären Pflegeeinrichtungen im Land Bremen?“**

Die Fraktion der CDU hat folgende Kleine Anfrage an den Senat gerichtet:

„Gewaltfreie Pflege und Betreuung ist ein Menschenrecht, um dessen Gewährleistung in stationären Einrichtungen täglich neu gerungen werden muss. Gewalt findet hier häufig verdeckt statt und ist deshalb auch nicht immer gleich als solche zu erkennen. Sie kann sich u. A. in Demütigungen, Verletzen des Schamgefühls, mangelnder hygienischer Versorgung, Bloßstellungen oder rohem Umgang bei der Pflege ebenso wie durch nicht abgesprochenes Duzen oder auch Missbrauch und Ausbeutung äußern. Darum wird die Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt auch immer ein sehr wichtiger Bestandteil der Pflege- und Sorgearbeit sein, der niemals vernachlässigt werden darf. Der Bremer Senat hält die bestehenden Mechanismen für Pflegekräfte und weitere Beschäftigte in entsprechenden Einrichtungen, um beobachtetes oder vermutetes Fehlverhalten an pflegebedürftigen Menschen durch Kollegen, Kolleginnen oder Vorgesetzte auch anonymisiert melden zu können, laut seiner Antwort auf die Frage mit dem Titel „Externe Meldemöglichkeiten für besorgte Pflegekräfte“ vom 9.05.2019 für ausreichend.

Darin teilt der Senat mit, dass die Leistungsträger nach § 12 des Bremischen Wohn- und Betreuungsgesetzes seit dem 15.12.2017 verpflichtet seien, geeignete Maßnahmen zum Schutz der Nutzer- und Nutzerinnen zu treffen. Das betrifft die Versorgung von älteren pflegebedürftigen Menschen ebenso wie Menschen mit Behinderungen in stationärer Versorgung. Die Einrichtungen haben unter Beteiligung des Nutzer- und Nutzerinnenbeirates für pflegebedürftige Menschen ein Gewaltpräventionskonzept zu erstellen und eine/n verantwortlichen Gewaltpräventionsbeauftragte/n zu benennen. An diese oder diesen sollen sich (auch) Pflegekräfte bei Auffälligkeiten mit ihren Beobachtungen anonymisiert und vertraulich wenden können. Pflegepersonal könne sich aber auch an die Polizei Bremen oder die Ortspolizeibehörden Bremerhaven wenden, wobei anonymisierte Meldungen die Ermittlungsarbeit erheblich erschweren würden und eine Meldung deshalb möglichst mit Namen erfolgen sollte.

Gerade Meldungen durch Kollegen und Kolleginnen an einrichtungsinterne Ansprechpartner werden jedoch oftmals z. B. aus Sorge um den eigenen Arbeitsplatz oder um Vertuschung vermieden.“

Wir fragen den Senat:

1. Wie viele - auch anonymisierte - Meldungen oder Anzeigen durch Pflegepersonal erfolgten in den Jahren 2019 und 2020 an die Polizei und/oder Heimaufsicht? Wie viele Pflegegeheime waren betroffen?
2. Durch welche Schritte und mit welchem Ergebnis wurde diesen Meldungen oder Anzeigen nachgegangen und hat die Polizei bzw. die Heimaufsicht diese Fälle selber verfolgt oder an andere Stellen (wenn ja, an welche) abgegeben?
3. In wie vielen der zur Rede stehenden Einrichtungen gibt es inzwischen ein Gewaltschutzkonzept und wurde überall eine Gewaltschutzbeauftragte oder ein Gewaltschutzbeauftragter benannt?

4. Gibt es von Seiten des Senats eine Verpflichtung der Einrichtungen, die Schutzkonzepte und die Beauftragten bis zu einem bestimmten Termin zwingend einzusetzen?
5. Wie können Pflegekräfte ihre Beobachtungen an die Beauftragten melden und wie viele Meldungen erfolgten in den Jahren 2018, 2019 und 2020 auf welchem Weg?
6. Werden Meldungen über Vernachlässigung, Gewalt, Missbrauch oder Ausbeutung durch die Beauftragten einrichtungsintern bearbeitet und wer sind dort deren nächsten Ansprechpartner oder werden nach solchen Meldungen direkt externe Ansprechpartner eingeschaltet? Wenn ja, diese bitte benennen.
7. Gibt es Schulungen und Konzepte für die in den Einrichtungen benannten Gewaltschutzbeauftragten und ein einheitliches Vorgehen nach einer eingegangenen Meldung? Inwiefern unterscheidet sich die Arbeitsweise der Beauftragten in den verschiedenen Einrichtungen und sind diese untereinander vernetzt?
8. Wie viele Meldungen wurden durch die Beauftragten in den einzelnen Einrichtungen in den Jahren 2019 und 2020 aufgenommen, wie werden diese dokumentiert und mit welchem Ergebnis wurden diese abgearbeitet?
9. Decken sich die Meldungen an die Schutzbeauftragten und an die Polizei mit den Meldungen und Beschwerden, die die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht durch Pflegebedürftige oder ihre Angehörigen erreichen?
10. Hält der Senat den erreichten Stand in der Etablierung von Schutzkonzepten, deren Anwendung und einer als verantwortlich benannten und entsprechend ausgerüsteten Person (Gewaltschutzbeauftragte) für die Aufdeckung von Gewalt in den einzelnen Einrichtungen für geeignet und ausreichend?
11. Inwiefern hält der Senat die bisherigen Instrumente und ihre Anwendung in den Einrichtungen für geeignet, auch präventiv die Entstehung von Gewalt möglichst zu verhindern?“

Der Senat beantwortet die Kleine Anfrage wie folgt:

Die körperlich und seelisch häufig sehr herausfordernden Lebens- und Arbeitsbedingungen in der stationären Pflege bedeuten sowohl für die Pflegebedürftigen als auch für die Pflegenden eine hohe Belastung. Bei aller Professionalität der Pflegenden können daher Situationen entstehen, in denen diese an ihre seelischen und körperlichen Grenzen gelangen, sie ihre Selbstkontrolle verlieren und es zu Formen physischer oder seelischer Gewalt gegenüber Pflegebedürftigen kommen kann. Je höher die berufliche Belastung, desto höher ist die Gefahr, dass die Stressbelastung in Aggression ihren Ausdruck findet. Gewalt zeigt sich in vielfältiger Weise: Sie kann personell durch Handlungen, strukturell durch Abläufe aber auch kulturell in Form von Ausgrenzungen auftreten.

Derartigen Eskalationen lässt sich vorbeugen, indem Überlastungen frühzeitig erkannt, Gefühle und Haltungen offen kommuniziert, Hilfen gewährt werden und die organisatorischen Abläufe der Einrichtungen mit den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohnern wie auch der dort Arbeitenden möglichst in Einklang gebracht werden.

**1. Wie viele - auch anonymisierte - Meldungen oder Anzeigen durch Pflegepersonal erfolgten in den Jahren 2019 und 2020 an die Polizei und/oder Heimaufsicht? Wie viele Pflegeheime waren betroffen?**

In der Polizeilichen Kriminalstatistik (PKS) liegen keine Informationen vor, wer Anzeigender einer Strafanzeige ist. Auswertbar ist jedoch die Zahl der Straftaten, die sich in Pflegeeinrichtungen ereignet haben. Die Zahlen der Straftaten in Pflegeeinrichtungen (Alten-, Pflege- und Behindertenwohnheime) für das PKS-Berichtsjahr 2019 und 2020 werden im Folgenden dargestellt. Dabei wird sich auf die Straftaten in den Bereichen Tötungsdelikte, Sexualdelikte sowie Rohheitsdelikte (Raub, Körperverletzung) und Straftaten gegen die persönliche Freiheit (Nötigung, Bedrohung, Freiheitsberaubung) bezogen.

Im Kontext von Altenheimen, Pflegeeinrichtungen oder Behindertenwohnheimen wurden im PKS-Berichtsjahr 2019 in Bremen insgesamt 29 Straftaten registriert; hierunter ein Fall im Bereich Straftaten gegen das Leben (ein versuchter Totschlag), vier Fälle im Bereich der Sexualdelikte sowie 24 Taten im Bereich der Rohheitsdelikte bzw. Straftaten gegen die persönliche Freiheit.

Im PKS-Berichtsjahr 2020 wurden in Bremen insgesamt 75 Straftaten in entsprechenden Pflegeeinrichtungen registriert. Vier Fälle entfallen auf den Bereich Straftaten gegen das Leben (ein versuchter Mord, drei fahrlässige Tötungen). Im Bereich der Sexualdelikte wurden insgesamt zwölf Fälle registriert. Insgesamt wurden im Bereich der Rohheitsdelikte und Straftaten gegen die persönliche Freiheit 59 Fälle registriert. Davon entfallen 29 Fälle auf den Bereich der fahrlässigen Körperverletzungen; hier gab es im Vorjahr zwei Fälle.

Die Anzahl der verschiedenen Delikte ist in den nachstehenden Tabellen aufgeführt; zum Hintergrund des deutlichen Anstiegs der Fallzahlen liegen keine Erkenntnisse vor.

Für die Stadt Bremen ergaben sich folgende Zahlen:

Delikte Stadt Bremen		2019		2020	
		Fallzahl	AQ	Fallzahl	AQ
<b>Straftaten insgesamt</b>	-----	<b>29</b>	96,6	<b>75</b>	86,7
<b>ST gg. das Leben</b>	000000	<b>1</b>	100	<b>4</b>	75
Mord darunter	010000	<b>1</b>	100	<b>0</b>	-
Totschlag und Tötung auf Verlangen	020000	<b>0</b>	-	<b>1</b>	100
Fahrlässige Tötung - nicht i.V.m. Verkehrsunfall -	030000	<b>0</b>	-	<b>3</b>	66,7
<b>ST gg. die sex. Selbstbestimmung insg.</b>	100000	<b>4</b>	100	<b>12</b>	83,3
Vergewaltigung, sexuelle Nötigung/Übergriff im bes. schweren Fall einschl. mit Todesfolge	111000	<b>1</b>	100	<b>5</b>	100
Sexueller Übergriff und sexuelle Nötigung	112100	<b>0</b>	-	<b>3</b>	33,3
Sexueller Missbrauch (v. Schutzbefohlenen pp., unter Ausnutzung einer Amtsstellung oder eines Vertrauensverhältnisses)	130000	<b>1</b>	100	<b>1</b>	100
Sexuelle Belästigung	114000	<b>2</b>	100	<b>3</b>	100
<b>Rohheitsdelikte und ST gg. die persönliche Freiheit</b>	200000	<b>24</b>	95,8	<b>59</b>	88,1
Raub, räuberische Erpressung und räuberischer Angriff auf Kraftfahrer	210000	<b>0</b>	-	<b>1</b>	0
Körperverletzung davon:	220000	<b>23</b>	95,7	<b>54</b>	90,7
Körperverletzung mit Todesfolge	221000	<b>0</b>	-	<b>1</b>	100
Gefährliche und schwere Körperverletzung	222000	<b>2</b>	100	<b>3</b>	100
Misshandlung von Schutzbefohlenen	223000	<b>2</b>	100	<b>1</b>	100
Vorsätzliche einfache Körperverletzung	224000	<b>17</b>	94,1	<b>20</b>	95,0
Fahrlässige Körperverletzung	225000	<b>2</b>	100	<b>29</b>	86,2
ST gg. die persönliche Freiheit davon:	230000	<b>1</b>	100	<b>4</b>	75
Bedrohung	232300	<b>1</b>	100	<b>4</b>	75

Für Bremerhaven ergaben sich die folgenden Zahlen:

Delikte Stadt Bremerhaven		2019		2020	
		Fallzahl	AQ	Fallzahl	AQ
<b>Straftaten insgesamt</b>	-----	<b>1</b>	100	<b>3</b>	100
<b>Rohheitsdelikte und ST gg. die persönliche Freiheit</b>	200000	<b>1</b>	100	<b>3</b>	100
Körperverletzung davon:	220000	<b>1</b>	100	<b>3</b>	100
Vorsätzliche einfache Körperverletzung	224000	<b>1</b>	100	<b>3</b>	100

In Bremerhaven gab es im Jahr 2019 einen Fall in einer Einrichtung und im Jahr 2020 3 Fälle in zwei Einrichtungen.

Die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht (WBA) erfasst die sogenannten besonderen Vorkommnisse in Einrichtungen, die gemäß § 19 Absatz 5 des Bremischen Wohn- und Betreuungsgesetzes (BremWoBeG) mitteilungs-pflichtig sind. Es kann sich hierbei um Unglücksfälle, Gewaltvorkommnisse, jedoch auch um vermisste Personen oder um Brandgeschehen oder Diebstahl in den Einrichtungen handeln. Die Meldungen erfolgen

durch die Einrichtungsleitungen. Im Jahr 2019 wurden 14 besondere Vorkommnisse mitgeteilt. Im Jahr 2020 waren es 44 Meldungen.

Im Jahr 2019 waren von den Meldungen über besondere Vorkommnisse gemäß § 19 Absatz 5 BremWoBeG 12 Einrichtungen betroffen. Im Jahr 2020 waren 30 Einrichtungen betroffen. Es handelt sich hierbei sowohl um stationäre Pflegeeinrichtungen als auch Einrichtungen der Eingliederungshilfe, in Bremen und Bremerhaven.

**2. Durch welche Schritte und mit welchem Ergebnis wurde diesen Meldungen oder Anzeigen nachgegangen und hat die Polizei bzw. die Heimaufsicht diese Fälle selber verfolgt oder an andere Stellen (wenn ja, an welche) abgegeben?**

Die Polizei Bremen ist gesetzlich zur Strafverfolgung verpflichtet. Dementsprechend wird jeder Anzeige, egal in welcher Form (mündlich, schriftlich, anonym), nachgegangen und den Vorschriften der StPO entsprechend ermittelt. Nach Abschluss der Ermittlungen wird der Vorgang der Staatsanwaltschaft Bremen übermittelt. Zu diesem Zeitpunkt erfolgt auch die Erfassung in der Polizeilichen Kriminalstatistik.

Das Vorgehen der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht nach Meldungen wie den oben genannten ist abhängig von der Art des jeweiligen Vorkommnisses. Je nach Schwere erfolgen eine Beratung für die Einrichtung oder es müssen ordnungsrechtliche Maßnahmen nach dem BremWoBeG eingeleitet werden. Mögliche Maßnahmen können sein (in eskalierender Folge): externe Beratung für die Einrichtung, Aufforderung zu Schulungen für Personal, Mediation für beide betroffenen Seiten, individuelle Bedarfsangebote Betroffener, Aufforderung zur Stellungnahme, Erlass einer Anordnung, Mitteilung an die Staatsanwaltschaft.

**3. In wie vielen der zur Rede stehenden Einrichtungen gibt es inzwischen ein Gewaltschutzkonzept und wurde überall eine Gewaltschutzbeauftragte oder ein Gewaltschutzbeauftragter benannt?**

Gemäß § 12 Absatz 2 BremWoBeG muss jede Einrichtung, also auch die mit den oben erwähnten Vorkommnissen, ein Gewaltpräventionskonzept vorhalten und eine/n Gewaltpräventionsbeauftragte/n benannt haben. Ein solches Konzept ist Grundlage und Bezugspunkt für die Zusammenarbeit der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht mit den Einrichtungen.

Die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht berät und unterstützt zu Gewaltpräventionskonzepten. In ihren ordnungsrechtlichen Prüfungen werden Maßnahmen der Einrichtung zur Gewaltprävention erfragt und bewertet. Dies wurde in der Vergangenheit und wird in Zukunft mit besonderer Betonung erfolgen. Dabei prüft die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht vertieft die Ursachen von Gewaltvorkommnissen und die Strategien zukünftiger Vermeidung.

**4. Gibt es von Seiten des Senats eine Verpflichtung der Einrichtungen, die Schutzkonzepte und die Beauftragten bis zu einem bestimmten Termin zwingend einzusetzen?**

Nach den Regelungen des Bremischen Wohn- und Betreuungsgesetzes haben die Einrichtungen die Anforderungen des § 12 an ein Gewaltpräventionskonzept und die Benennung einer für das Thema Gewaltprävention verantwortlichen Person seit dem 16. Dezember 2018 zu erfüllen (§ 39 Absatz 2 BremWoBeG).

**5. Wie können Pflegekräfte ihre Beobachtungen an die Beauftragten melden und wie viele Meldungen erfolgten in den Jahren 2018, 2019 und 2020 auf welchem Weg?**

Das Gewaltpräventionskonzept der jeweiligen Einrichtung legt dar, in welcher Form Meldungen innerhalb der Einrichtung an die/den Gewaltpräventionsbeauftragte/n erfolgen können.

Grundsätzlich ist der Träger verpflichtet, Gewaltvorkommnisse jeglicher Art gemäß § 19 Absatz 5 BremWoBeG zu melden. Inwiefern die Einrichtung dieser Meldepflicht nachkommt, ist für die Wohn- und Betreuungsaufsicht nicht kontrollierbar.

Zur Anzahl der gemeldeten Vorkommnisse siehe die Antwort zur Frage 1.

**6. Werden Meldungen über Vernachlässigung, Gewalt, Missbrauch oder Ausbeutung durch die Beauftragten einrichtungsintern bearbeitet und wer sind dort deren nächsten Ansprechpartner oder werden nach solchen Meldungen direkt externe Ansprechpartner eingeschaltet? Wenn ja, diese bitte benennen.**

Meldungen müssen immer an den Gewaltpräventionsbeauftragten sowie die Leitung Einrichtung gehen. Je nach individueller Fallkonstellation ist dann zu entscheiden, wer eingeschaltet werden muss. Zunächst ist in jedem Fall die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht zu beteiligen (Anzeigepflicht §19 Absatz 5 BremWoBeG). Weitere mögliche Beteiligte können sein: Polizei, Staatsanwaltschaft, Geschäftsführer des Einrichtungsträgers, Frauenbeauftragte, Nutzerbeirat, behandelnde Ärzte, Schulungsträger, externe Berater, Beratungsstellen wie pro familia etc.

**7. Gibt es Schulungen und Konzepte für die in den Einrichtungen benannten Gewaltschutzbeauftragten und ein einheitliches Vorgehen nach einer eingegangenen Meldung? Inwiefern unterscheidet sich die Arbeitsweise der Beauftragten in den verschiedenen Einrichtungen und sind diese untereinander vernetzt?**

Schulungen werden zum einen von unabhängigen Anbietern oder trägerbezogen auf dem freien Markt angeboten.

Ergänzend sieht der Senat das Erfordernis, den Einrichtungen wirksame Strategien zur Gewaltprävention an die Hand zu geben. Die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht war deshalb an der Arbeit des sog. Bremer Forums gegen Gewalt in Pflege und Betreuung eng beteiligt. Sie hat in Kooperation mit diesem Forum im Oktober 2015 einen Fachtag zum Thema Gewaltprävention in Einrichtungen veranstaltet, um die Fachdiskussion zu präventivem Verhalten in Pflege und Betreuung zu intensivieren.

Das Gewaltpräventionskonzept der jeweiligen Einrichtung legt dar, in welcher Form Meldungen innerhalb der Einrichtung an die/den Gewaltpräventionsbeauftragte/n erfolgen sollen. Für eine wirksame Präventionsarbeit ist jedoch Voraussetzung, dass verbindliche Standards in allen Einrichtungen im Land Bremen etabliert werden. Dazu erarbeitet die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht derzeit Anforderungen an ein Gewaltpräventionskonzept, dieser Leitfaden steht kurz vor der Veröffentlichung.

**8. Wie viele Meldungen wurden durch die Beauftragten in den einzelnen Einrichtungen in den Jahren 2019 und 2020 aufgenommen, wie werden diese dokumentiert und mit welchem Ergebnis wurden diese abgearbeitet?**

Hierzu liegen dem Senat keine regelmäßigen statistischen Angaben vor. Es wird auf die Antwort zu Frage 5 verwiesen.

**9. Decken sich die Meldungen an die Schutzbeauftragten und an die Polizei mit den Meldungen und Beschwerden, die die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht durch Pflegebedürftige oder ihre Angehörigen erreichen?**

Verglichen werden können die Angaben zu den Anzeigen bei der Polizei und den Meldungen nach § 19 Abs. 5 BremWoBeG bei der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht. Es liegen jedoch keine Angaben zu den Meldungen an die Präventionsbeauftragten vor (vergleiche Antwort auf Frage 5). Ebenso liegen keine validen Daten zu entsprechenden Beschwerden vor.

Ein Vergleich der Anzeigen bei der Polizei mit den Meldungen bei der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht zeigt, dass die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht nicht immer Meldungen aus den Einrichtungen erhält, denen dann nachgegangen werden kann. Sind bei der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht in 2019 14 Meldungen und in 2020 44 Meldungen nach § 19 Absatz 5 BremWoBeG eingegangen, so verzeichnete die Polizei in 2019 30 Anzeigen und in 2020 78 Anzeigen. Die Anzahl der betroffenen Einrichtungen beträgt bei der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht in 2019 20 Einrichtungen und bei der Polizei 22 Einrichtungen, in 2020 übereinstimmend jeweils 30 Einrichtungen (vergleiche Antwort zu Frage 1).

**10. Hält der Senat den erreichten Stand in der Etablierung von Schutzkonzepten, deren Anwendung und einer als verantwortlich benannten und entsprechend ausgestatteten Person (Gewaltschutzbeauftragte) für die Aufdeckung von Gewalt in den einzelnen Einrichtungen für geeignet und ausreichend?**

Die Anforderung im BremWoBeG, dass jede Einrichtung ein Gewaltpräventionskonzept und eine/n Gewaltpräventionsbeauftragte/n vorweisen muss, wird für geeignet und ausreichend erachtet. Die bestehenden rechtlichen Instrumentarien, insbesondere die Meldepflicht bei Gewaltvorkommnissen nach § 19 Absatz 5 BremWoBeG und deren nach § 38 Absatz 2 Nummer 3 BremWoBeG als Ordnungswidrigkeit eingestufte Missachtung werden ebenfalls als geeignet und ausreichend angesehen.

**11. Inwiefern hält der Senat die bisherigen Instrumente und ihre Anwendung in den Einrichtungen für geeignet, auch präventiv die Entstehung von Gewalt möglichst zu verhindern?**

Die bisherigen Instrumente in Form des Gewaltpräventionskonzeptes und einer/s Gewaltpräventionsbeauftragten ergänzt durch den in Kürze vorliegenden Leitfaden für die Einrichtungen für die Erstellung eines Gewaltpräventionskonzeptes sowie Schulungen der Mitarbeiterschaft werden als geeignet erachtet, präventiv Gewalt zu verhindern. Angehende Mitarbeitende in der Pflege werden bereits im Rahmen ihrer Ausbildung auf das Thema Gewalt in der Pflege und Maßnahmen des Selbstschutzes vorbereitet.

Dies gilt auch für weitergehende strukturelle Anforderungen, wie z.B. eine verbesserte Nachtdienstpräsenz in Pflegeeinrichtungen und entsprechende Anforderungen an die Fachlichkeit der eingesetzten Pflege- und Betreuungskräfte.

Die vorhandenen Beratungs- und Kontrollmöglichkeiten durch die Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht und den Medizinischen Dienst der Krankenkassen werden ebenfalls als geeignet angesehen.

Zur Prävention zusätzlich notwendig ist eine Stärkung der Kommunikation und des sozialen Miteinanders in den Einrichtungen, so dass Gefühle und Haltungen offen kommuniziert werden können. Gewalt lässt sich vorbeugen, indem Überlastungen frühzeitig erkannt und organisatorische Abläufe den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner und den Möglichkeiten der Betreuenden entsprechen.

Notwendig ist auch eine Verbesserung der Personalsituation in den Einrichtungen, da die Beschäftigten unter erheblichem Zeitdruck in ihrer verantwortungsvollen täglichen Arbeit stehen.