

Deeskalationsmanagement

Im Klinikalltag spielt Gewalt und Aggression bei Patienten, Angehörigen und Mitarbeitern zunehmend eine Rolle. Menschen, die sich in eine Klinik begeben, leiden häufig unter dem Autonomieverlust, den der Aufenthalt mit sich bringt. Hinzu kommen Ängste und andere Gründe, die aggressives Verhalten bei Patienten und Angehörigen hervorrufen können. Dem gegenüber stehen die Mitarbeiter, die selbst durch zahlreiche Stressfaktoren belastet sind.



Eskalierende Situationen frühzeitig zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren, setzt ein gezieltes Fachwissen voraus. Es gilt, für sich selbst und für den Anderen (Patienten, Angehörige), einen Weg zu finden, um kritische Situationen zu entspannen. Dazu gehört, die richtigen Worte im passenden Moment zu wählen, selbstbewusst – jedoch nicht provokant auftreten – sowie verbal und nonverbal authentisch sein. Dabei begegnen wir jedem Menschen mit der gleichen Wertschätzung – unabhängig, ob Patient, Angehöriger, Mitarbeiter oder Geschäftspartner.



An den Starnberger Kliniken werden schon seit Jahren Zwischenfallmeldungen zur Dokumentation von Situationen zur Verfügung gestellt, in denen das Personal verbalen oder physischen Übergriffen ausgesetzt ist. Anhand dieser Zwischenfallmeldungen erfolgen dann mit dem betroffenen Mitarbeiter ein Gespräch und gegebenenfalls das Einleiten weiterer Maßnahmen wie eine Untersuchung durch den D-Arzt oder interne oder externe psychologische Unterstützung.

Mit permanenten Schulungen (zweitägige Deeskalationsseminare und eintägige Refresherseminare) schaffen wir für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Klima des achtsamen Miteinanders. Die kontinuierliche Auseinandersetzung mit den Ursachen und Beweggründen aggressiver Verhaltensweisen führen zu einem besseren Verständnis und dem gegenseitigen Miteinander.