

Hintergrund & Zielsetzung

In der Psychiatrie ist Deeskalation schon lange verortet. Aber gerade in der Somatik, und insbesondere in der Zentralen Notaufnahme ist dieses System Neuland. Völlig zu Unrecht. Denn: Übergriffe auf Beschäftigte kommen in nahezu jedem Bereich des Gesundheits- und Sozialwesens vor. Gerade in unserer großen Notaufnahme führen Wartezeiten, Angst, Schmerz, Trauer und vieles mehr zu aggressiven Verhaltensweisen.

Übergriffe können sowohl von betreuten Personen, als auch von Besucher:innen und Angehörigen ausgehen. Damit gehören Gewalt und Aggression für viele Arbeitnehmer:innen, die in Behandlung, Pflege, Beratung und Betreuung von Menschen tätig sind, zur täglichen Arbeit.¹

Die Bandbreite reicht von persönlichen Beleidigungen bis hin zu körperlichen Angriffen, von anzüglichen Bemerkungen, bis hin zu sexuellen Übergriffen.²

Müssen wir das hinnehmen? Die Antwort lautet natürlich „Nein“.

Deswegen lautet unser Ziel: Alle Mitarbeiter:innen haben einen Anspruch auf einen sicheren Arbeitsplatz und gesunde Arbeitsbedingungen.

Methodik

Unsere Methode im UKE dazu ist, das professionelle Deeskalationsmanagement nach ProDeMa.³

Dazu haben wir ein Team von zertifizierten Deeskalationstrainer:innen ausgebildet. Dieses Team bietet ein großes Kontingent an Schulungen an, um das Wissen weiterzutragen. Die Schulungen richten sich an alle Mitarbeiter:innen, unabhängig aus welcher Berufsgruppe, und sind in verschiedene Varianten angepasst.

Es gibt den Grundkurs in 4 Tagen für die besonders gefährdeten Bereiche, wie die Notaufnahmen, Intensivstationen und Psychiatrie. In dieser Schulung wird der komplette Deeskalationskreislauf unterrichtet, es werden Situationstrainings nachgestellt, zum Üben der verbalen Deeskalation. Es werden einfache und sichere Flucht- Abwehr- und Lösetechniken vermittelt, falls es zu körperlichen Übergriffen kommt. Und es wird die Fixierung genau beleuchtet, auch aus rechtlichen und ethischen Gesichtspunkten, und der Vorgang an sich geübt.

Zusätzlich gibt es eine zweitägige Schulung, in welcher der Fokus auf der verbalen Deeskalation liegt. Dies ist für die Mitarbeiter:innen auf Normalstationen oder in der Verwaltung passender.

Ergebnisse & Diskussion

Es bedarf unbedingt einer strukturierten Meldung von Gewaltvorfällen gegen Beschäftigte, um die Prävalenz abbilden zu können. In regelmäßigen Befragungen hoffen wir evaluieren zu können, dass schwere Verläufe von Übergriffen abnehmen und weniger fixiert werden muss. Konsequente Pflichtschulungen in Deeskalation und Resilienz müssen umgesetzt werden.

Take Home Message für die Praxis

Es gibt viele Gründe und Hintergründe für Gewalt im Krankenhaus und selten wird sie geplant oder überlegt herbeigeführt. Doch auch wenn die Hintergründe und Ursachen komplex sind, sind sie nicht hinnehmbar. Es bedarf:

- Konsequenterer Umsetzung der wirksamen Maßnahmen, wie Deeskalationstraining und Sicherheitsdienst.
- Aufarbeitung von Vorfällen, um die Selbstreflexion des Personals zu schulen.
- Mehr Unterstützung durch direkte Vorgesetzte bei der Gewährleistung einer sicheren Arbeitsumgebung.

¹ Lindner, T., Weissenberger, G., Hottenbacher, L. et al. Ursachen und Auswirkungen von Gewalt in der Notfallmedizin. Notfall Rettungsmed 24, 115–118 (2021). <https://doi.org/10.1007/s10049-020-00726-3>

² Frick, J., Slagman, A., Möckel, M. et al. Erleben von aggressivem Verhalten in der Notaufnahme nach Etablierung eines Deeskalationstrainings. Notfall Rettungsmed 21, 349–356 (2018). <https://doi.org/10.1007/s10049-017-0394-3>

³ Institut ProDeMa (2023). Professionelles Deeskalationsmanagement nach ProDeMa. <https://prodema-online.de/deeskalation/deeskalationskonzept> [abgerufen am: 27.06.2023].