

Deeskalationstraining im Krankenhaus

## **Richtig reagieren – Eskalation abwenden**

**Im Gesundheitsbereich tätige Personen sind neben Konflikten in Akut- und Stresssituationen immer wieder mit Aggressionen und Gewalt konfrontiert. Um solche Momente nicht eskalieren zu lassen, ist umsichtiges Verhalten gefragt. Wichtig ist, dass Mitarbeiter wissen, wie sie potenzielle Gewaltsituationen zeitnah erkennen und diese wenn möglich abwenden können. In einer eskalierenden Situation müssen alle Beteiligten geschützt und in Sicherheit gebracht werden. Genau diese Inhalte vermittelt Deeskalationstrainerin Christina Lösl ihren Kollegen an der Abteilung für Psychiatrie und psychotherapeutische Medizin am Klinikum Wels-Grieskirchen.**

Gerade in einem Schwerpunktkrankenhaus werden täglich viele verschiedene Menschen behandelt. Was dabei schnell in den Hintergrund gerät, ist, dass jeder seine eigene Biographie mitbringt und auf eine Krankheit sowie auf die Ausnahmesituation Krankenhaus, die meist mit Stress verbunden ist, sehr individuell reagiert.

### **Welche kritischen Situationen können im Krankenhaus auftreten?**

Christina Lösl: „Jeder Patient und auch jeder Mitarbeiter hat erlernte Stressbewältigungsstrategien, welche ihn kritische Situationen unterschiedlich einschätzen und bewältigen lassen. Typische kritische Situationen entstehen meist während der Aufnahme- oder Entlassungssituation. Ebenso kommt es vermehrt in den Nachtstunden immer wieder zu kritischen Situationen mit Patienten, die unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen. Einer der wesentlichsten Faktoren ist allerdings Stress. Zudem kommen noch akute Verletzungen, Angst, Panik und das jeweilige Krankheitsbild, wie zum Beispiel eine Demenz, hinzu.“

### **Welche Handlungsalternativen werden empfohlen bzw. trainiert?**

Christina Lösl: „Gerade im psychiatrischen Fachbereich sind zum Beispiel verbale Deeskalationstechniken genau auf die Krankheitsbilder und eskalierenden Situationen in der Psychiatrie abgestimmt. Speziell die Kontaktaufnahme bei der verbalen Deeskalation wird intensiv trainiert, denn nur wenn diese gelingt, ist eine anschließende Deeskalation möglich. Ebenso werden die Teilnehmer darauf trainiert herauszufinden, was der Betroffene genau in diesem Moment braucht, um sich beruhigen zu können. Grundsätzlich wird besonders am Anfang versucht, die Teilnehmer zu motivieren, einmal über den Tellerrand zu sehen und offen für neue Methoden zu werden. Dies ist die Voraussetzung, dass Deeskalation angewendet werden und funktionieren kann. Als Beispiel wird ein energisches, lautes ‚Halt! Stopp!‘ mit der entsprechenden Abwehrtechnik bei Konfrontation mit lauten, schreienden Patienten oder Angehörigen trainiert.“

### **Wie funktioniert das Training, wie wird es abgehalten?**

Christina Lösl: „Das Training findet jeweils zwei Mal an zwei Tagen statt, mit mindestens vier Wochen Pause dazwischen. Während dieser Zeit haben die Teilnehmer die Möglichkeit, erste Lerninhalte schon in der Praxis auszuprobieren. Anschließend werden alle drei Monate Refreshings abgehalten. Die Inhalte bei den Trainings werden sehr individuell vermittelt. Neben den klassischen Kommunikationsmodellen, wie zum Beispiel Friedemann Schulz von Thun, erarbeiten sich die Teilnehmer auch viele Inhalte selbst in Form von Gruppenarbeiten. Die Abwehr und Fluchttechniken werden gemeinsam mehrmals trainiert. Außerdem können die Teilnehmer sich selbst gut reflektieren, da die verbalen Deeskalationsstrainings mit einer Videokamera aufgezeichnet und anschließend besprochen werden.“

### **Welche Beweggründe haben Sie zu dieser Ausbildung motiviert?**

Christina Lösl: „In meinem Pflegealltag in der Psychiatrie bin ich immer wieder mit eskalierenden Situationen konfrontiert, die im schlimmsten Fall in einer körperlichen oder psychischen Verletzung beim Personal oder aber auch beim Patienten oder den Angehörigen enden. Da ich während meiner Diplombildung schon selbst an Deeskalationstrainings teilnehmen durfte, wusste ich schon seit ein paar Jahren, was im Bereich Deeskalation in der Psychiatrie möglich ist. Ebenso bin ich immer schon ein offener Mensch gewesen, wenn es darum geht, etwas Neues auszuprobieren und bin bereit, auch alternative Methoden zu den klassischen Pflegemaßnahmen umzusetzen. Als mein Stationsleiter mich schließlich fragte, ob ich diese Ausbildung machen möchte, musste ich nicht lange überlegen und habe sie mit großer Freude absolviert.“

**Foto:** KWG\_Loesl\_Christina\_DGKP\_PSY.jpg, © Klinikum Wels-Grieskirchen

**Bildtext:** Ihre eineinhalbjährige Ausbildung hat Christina Lösl beim professionellen Deeskalationsmanagement „Prodema“ absolviert.

**Bild:** KWG\_Deescalationstraining\_20180821.jpg, © Klinikum Wels-Grieskirchen

**Bildtext:** Eine Gefährdungsanalyse zeigt: Verbale Aggressionen durch Patienten, wie Schreien, Beleidigen und Schimpfen, aber auch brachiale Ausbrüche, zum Beispiel Treten, Festhalten und Schlagen, sind leider keine Einzelfälle. Im Deeskalationstraining lernen die Klinikum-Mitarbeiter, wie sie diesen Entgleisungen begegnen und sie im besten Fall abwenden können.

### **Das Klinikum Wels-Grieskirchen – [www.klinikum-wegr.at](http://www.klinikum-wegr.at)**

Das größte Ordensspital Österreichs ist eine Institution der Kongregation der Barmherzigen Schwestern vom heiligen Kreuz und der Franziskanerinnen von Vöcklabruck. Mit rund 30 medizinischen Abteilungen, 1.227 Betten und rund 3.700 Mitarbeitern leistet das Klinikum Wels-Grieskirchen umfassende medizinische Versorgung in Oberösterreich. Rund 88.000 Patienten werden hier jährlich stationär behandelt. Aufgrund seiner zahlreichen Schwerpunkte und Kompetenzzentren bündelt das Klinikum fachübergreifendes Know-how und ermöglicht interdisziplinäre Diagnosen und Behandlungen zum Wohle der Patienten.

#### **Rückfragen an:**

Mag. Renate Maria Gruber, MLS, A-4600 Wels, Grieskirchner Straße 42,

Tel: +43 7242 415 - 93270, Mobil: +43 699 1492 3270

E-Mail: [renate.gruber@klinikum-wegr.at](mailto:renate.gruber@klinikum-wegr.at)