

Deeskalationstrainer*innen sorgen für mehr Arbeitssicherheit im Ordensklinikum Linz

Emotional aufgebrachte Patient*innen und Angehörige gehören zum klinischen Alltag. Am Ordensklinikum Linz bieten geschulte Deeskalationstrainer*innen Workshops an, um Mitarbeiter*innen aller Berufsgruppen auf solche herausfordernden Situationen vorzubereiten. Nach Vermittlung der Theorie wird in Situationstrainings das Gelernte in die Praxis umgesetzt.

Längere Wartezeiten können immer wieder für aufgebrachte Patient*innen sorgen. Ungeduldige Angehörige möchten sofort von einem/einer Arzt/Ärztin Auskunft über den Gesundheitszustand ihrer Liebsten erhalten. Oder die Aufenthaltsdauer im Spital dauert dem ein oder anderen schlichtweg schon zu lange. Es gibt verschiedene Situationen, warum Menschen im Krankenhausalltag in Sorge geraten und im Zuge dessen verbal und auch körperlich dem Personal gegenüber ihren Unmut äußern. Es ist wichtig, Mitarbeiter*innen auf solche Situationen gut vorzubereiten, um eine Eskalation zu vermeiden.

Genau das versuchen die sogenannten Deeskalationstrainer*innen in Workshops zu vermitteln. Am Ordensklinikum Linz gibt es mehrere dafür ausgebildete Trainer*innen, die die Mitarbeiter*innen auf diese Extremsituationen vorbereiten. *„Das Deeskalationstraining ist ein wesentlicher Beitrag zur Arbeitssicherheit. Bei uns liegt der Schwerpunkt auf der verbalen Kommunikation und der Frage, wie man die Kommunikation mit dem Gegenüber gestalten kann, damit es im besten Fall gar nicht zu einer Eskalation kommt. Unsere Kolleg*innen erzählen von eigenen Erlebnissen, die dann auch in der Gruppe gemeinsam besprochen werden“*, sagt Mag. Christine Haas, Ordensklinikum-Mitarbeiterin und selbst eine ausgebildete Deeskalationstrainerin.

Praktische Übungen am Nachmittag

Während am Vormittag mit Plakaten und Infozetteln auf Flipcharts die Theorie erarbeitet wird, stehen am Nachmittag des Workshops praktische Übungen auf dem Programm. *„Da kann es auch schon einmal lauter werden“*, lacht Mag. Christine Haas. Konkretes Beispiel: Ein Angehöriger möchte zu seiner Mutter, darf aber aufgrund von Quarantänebestimmungen nicht zu ihr. Er habe Sorge um seine Mama, fürchte, sie könne sterben. Der Mann wird laut, gestikuliert mit den Händen herum und baut sich vor einem/einer Mitarbeiter*in bedrohlich auf. Mag. Christine Haas: *„Nun gilt es der Person deutlich zu signalisieren: Stopp, jetzt ist eine Linie überschritten. Wir müssen aber auch versuchen zu verstehen, warum der- oder diejenige so aufgebracht ist. In den praktischen Übungen wird vermittelt, wie man mittels einer bestimmten Kommunikationsmethode Eskalationen verringern kann.“* Die Teilnehmer*innen sehen sich die Übungen zunächst an, können dann mögliche Ernstfälle selbst proben und sich wertvolle Tipps holen.

Der Schutz und die Unterstützung der Mitarbeiter*innen aber auch der Schutz der uns anvertrauten Patient*innen sind ganz klar das oberste Ziel des Ordensklinikum Linz. Seit 2021 werden die ganztägigen Kurse regelmäßig zwei Mal pro Monat angeboten. Bis zu 20 Angestellte von verschiedenen Abteilungen können sich pro Kurs anmelden. Es können alle Mitarbeiter*innen teilnehmen. *„Das Angebot wird gut angenommen“*, sind die Trainer*innen erfreut.

Angebot um Follow-Up-Termin erweitert

Das Angebot wurde im Ordensklinikum Linz inzwischen um einen weiteren Kurs ausgebaut. So gibt es nun auch „Follow Up“-Termine. Die Deeskalationstechniken werden praxisnah vermittelt und lassen sich danach einfach in den Alltag integrieren. Bei möglichen Übergriffen wird den Kursteilnehmer*innen die ALFI-Technik (Abwehr-, Löse, Flucht- und Immobilitätstechnik) beigebracht. *„In Extremsituationen kann es schon passieren, dass Patient*innen versuchen, die Hand einer unserer Angestellten zu packen. Diese wissen dann, wie sie reagieren müssen. Bei den Übungen ist stets gewährleistet, dass die Person gegenüber nicht verletzt wird“*, sagt Mag. Christine Haas.

Prävention und Deeskalation

Fünf Tipps im Umgang mit Patient*innen und Angehörigen:

- Höflichkeit und wertschätzende Haltung.
- Angaben zur Wartezeit möglichst realistisch formulieren.
- Auf Körpersprache, Mimik, Gestik und Stimme achten.
- Ruhige Bewegungen und offene Haltung
- Etwas Abstand halten – dem Gegenüber körperlichen Freiraum lassen.

Rückfragen für Journalist*innen:

Michael Prieschl

Tel. +43 664 8190795

michael.prieschl@ordensklinikum.at

www.ordensklinikum.at