

Professionelles Deeskalationsmanagement in der Charité

In Gesundheitseinrichtungen, insbesondere in Rettungsstellen und Notaufnahmen ist das Risiko für das Auftreten von angespannten und hektischen Situationen und aggressiver Verhaltensweisen deutlich erhöht. Kritische und teilweise existenzielle Lebenssituationen kombiniert mit Ängsten, Autonomieverlust und möglichen Schmerzsituationen können sich potenzieren und das Personal zu Opfern eines Angriffs durch Patienten und Besuchern werden lassen.

Daher müssen die Mitarbeiter in diesen Bereichen das Wissen und die Kompetenz zu einem offenen und professionellen Umgang erwerben, mit dem Ziel, Gewalt und Aggression wo und wann immer möglich zu vermeiden bzw. durch erfolgreiche Deeskalationsstrategien zu minimieren. Ein vorgelegtes Konzept vom stellvertretenden Pflegedirektor Herr Schiffer in Zusammenarbeit mit den Pflegerischen Centrusleitungen Frau Bieberstein und Frau Jung, haben die Leiterin der Abteilung Prävention Frau Goedecke der Unfallkasse Berlin überzeugt, im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung die Charité bei der Qualifizierung der MitarbeiterInnen finanziell zu unterstützen. Auch die Pflegerischen Stationsleitungen der Rettungsstellen Frau Liehr (CBF), Frau Knobus (CCM), Frau Wika (CVK) und Herr Weber (CVK) haben von Anfang an den Inhalt und die Grundlagen für die Konzeption aktiv und aus Überzeugung mitgestaltet.

Projektstruktur

Die Projektleitung ist auf der Ebene der Pflegedirektion angesiedelt. Die Pflegerischen Centrusleitungen mit der Zuständigkeit für die Rettungsstellen sind Mitglieder des Projektteams und übernehmen im Rahmen ihrer Führungs- und Fachverantwortung eine wichtige Funktion während der Implementierung des Konzeptes.

Gleichzeitig werden die Pflegerischen Stationsleitungen der Rettungsstellen durch eine Mitarbeit in der Projektgruppe aktiv eingebunden. Die langjährigen und vielschichtigen Kompetenzen der Unfallkasse Berlin werden über die Referentin des Bereichs Prävention sichergestellt. Die Schnittstelle zum Arbeitsmedizinischen Zentrum wird über den Koordinator aus dem Projekt „Betriebliche Gesundheitsförderung“ als Mitglied in der Projektgruppe unterstützt. Der Lenkungskreis des Projektes wird gebildet durch den stellvertretenden Pflegedirektor der Charité, die Pflegerischen Centrusleitungen der Rettungsstellen, die Pflegerischen Leitungen und die Referentin Gesundheitsdienst der Unfallkasse Berlin. Alle anderen während des Projektes zu beteiligenden Mitarbeiter werden themenbezogen und im Bedarfsfall aktiv in die Projektarbeit einbezogen. Während des Projektverlaufes werden die gesammelten Erfahrungen und Ergebnisse im Lenkungskreis ausgetauscht, interpretiert und in Zusammenarbeit mit dem Projektteam im Sinne einer zielgerichteten Ableitung von Maßnahmen für die Praxis nutzbar gemacht. Mit den Deeskalationstrainern werden regelmäßige Jour Fixe Termine und im Bedarfsfall themenbezogene Workshops unter Einbindung der Pflegerischen Leitungen der Rettungsstellen organisiert. Die Pflegedirektion sorgt für eine sachgerechte Kommunikation des Projektes innerhalb der Charité.



D Helmut Schiffer
e Dr. Ricarda Joachim
e Sabine Jenner
S Dr. Tobias Lindner
k Gesche Kranz
a Michaela Hummel
I Jaqueline Ramlow
a Tony Wustrau
t Iris Unser
i Frauke Völker
O Christine Vogt
n Christian Winter

Qualifizierung

Nach zwei 3-tägigen Basisseminaren Deeskalationsmanagement mit insgesamt 30 TeilnehmerInnen aus den Rettungsstellen wurden 11 Teilnehmer für die Qualifizierung zum Deeskalationstrainer ausgewählt. Dabei sind Pflegende aus den Rettungsstellen, ein Oberarzt, eine Ärztin aus dem Arbeitsmedizinischen Zentrum als auch zwei Lehrerinnen aus der Gesundheitsakademie vertreten. Der interdisziplinäre Ansatz bildet eine wesentliche Grundlage für die erfolgreiche Implementierung eines professionellen Deeskalationsmanagements.

Ein Führungsseminar für alle leitenden MitarbeiterInnen im pflegerischen und ärztlichen Bereich der Rettungsstellen, Vertreter der Pflegedirektion und des ärztlichen Direktors, dem Leiter des Arbeitsmedizinischen Zentrums, den

Pflegerischen Centrusleitungen, den Arbeitnehmervertretungen, der Leiterin Fort- u. Weiterbildung der Gesundheitsakademie, der Arbeitssicherheit und der Unfallkasse Berlin, unterstützte die dringend erforderliche positive Haltung der Führungskräfte in diesem Projekt. Mit der Trainerqualifizierung wurde das Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement ProDeMa beauftragt. Die an der Charité durchgeführte Qualifizierung als Inhouse-Seminar wurde durch 7 externe Teilnehmer aus Kliniken von Berlin und Brandenburg als auch des Maßregelvollzugs ergänzt und bereichert.

Am 15.05.2012 wurde den Trainern das Zertifikat nach 5 erfolgreichen Lehrgangsmodulen überreicht.

Die Kursteilnehmer

GINKO Berlin gGmbH | Uwe Fenger

Vista Berlin | Christian Hennis

Martin Gropius Krankenhaus
Eberswalde | Guido Keuchel

Ruppiner Kliniken | Ramona Kraus

Vista Berlin | Uta Makaranond

Ruppiner Kliniken | Ralf Vollrath

KH des Maßregelvollzugs Berlin
Alexander Schmolke

Charité Arbeitsmedizinisches Zentrum -
Dr. Ricarda Joachim

Charité Rettungsstellen

CBF
CVK
Jaqueline Ramlow | Frauke Völker
Dr. Tobias Lindner | Tony Wustrau
Christine Vogt

Charité Gesundheitsakademie - Sabine Jenner | Iris Unser

CCM
CVK Kinder
Michaela Hummel | Christian Winter
Gesche Kranz

Hr. Schiffer, Fr. Bieberstein, Hr. Weissenberger, Fr. Goedeck, Hr. Krispin, Hr. Staats.

Bild: Wiebke Peitz



Im Rahmen der Qualifizierung wurde den Trainern die Möglichkeit eröffnet sich in folgenden Deeskalationsstufen (DS) Wissen und Fähigkeiten anzueignen:

DS I Verhinderung der Entstehung von Gewalt und Aggression durch innerbetriebliche Reflektion aggressionsauslösender Reize, Prozessabläufe, Strukturen und Regeln (Primärprävention)

DS II Veränderung von Reaktionsmustern der Mitarbeiter durch veränderte Interpretationen und Bewertungsmuster von aggressiven, herausfordernden oder abwehrenden Verhaltensweisen

DS III Verständnis der Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweisen von Patienten.

DS IV Kommunikative Deeskalationstechniken im direkten Umgang mit hochgespannten Patienten: verbales Deeskalationstraining

DS V Präventivtechniken zur sicheren Annäherung, verletzungsfreie Löse-, Abwehr- und Fluchttechniken bei An- und Übergriffen von Patienten

DS VI Verletzungsfreie Begleit- und Haltetechniken in akuten Gefahrensituationen, sowie 4-SIK (4-Stufen-Immobilisations-Konzept)

DS VII Kollegiale Ersthilfe, Umgang mit traumatisierten Mitarbeitern und professionelle Nachbearbeitung von Vorfällen mit dem Ziel der Tertiärprävention (Verhinderung erneuter ähnlicher Vorkommnisse)

Weitere Schritte

Ab September beginnen die regulären Schulungen aller Mitarbeiter der gesamten Rettungsstellen der Charité. Im Sommer 2012 wird die Konzeption um eine mögliche Ausweitung des Projektes auf die Psychiatrie und die Ambulanzen geprüft und eine ergänzende Finanzierung über die Unfallkasse Berlin für das Jahr 2013 beantragt. Die Ausarbeitung eines geeigneten Netzwerkes im Rahmen eines Nachsorgekonzeptes für MitarbeiterInnen nach Übergriffen und anderen traumatisierenden Ereignissen wird den Lenkungskreis im 2. Halbjahr 2012 beschäftigen.

Sicherstellung der Nachhaltigkeit

Die Implementierung eines Deeskalationsmanagements wird von der Klinikumsleitung der Charité ausdrücklich befürwortet und unterstützt. Pflegedirektion und Pflegerische Centrumsleitung sehen in der Implementierung eines professionellen Deeskalationsmanagements einen wesentlichen Beitrag, der die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten in den Rettungsstellen erhält, verbessert und ihre Arbeit positiv beeinflusst. Die ausgebildeten Deeskalationstrainer sichern die Unterweisung und Schulung der Charité Mitarbeiter zum kompetenten Umgang mit Gewalt und Aggression. Sie gewährleisten darüber hinaus die kontinuierlichen interkollegialen Beratungen im unmittelbaren

Arbeitsprozess als auch die Schulung des neu eingestellten Personals. Damit wird eine wesentliche Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz nach § 3 des Arbeitsschutzgesetzes für das Personal in den Rettungsstellen geleistet. Die Deeskalationstrainer erhalten die Möglichkeit in monatlichen Jour Fixe-Terminen, ihre Erfahrungen untereinander auszutauschen, neue Unterrichtsstrukturen zu entwickeln und sich auf den aktuellen Wissensstand zu bringen. Pflegedirektion und Pflegerische Centrumsleitung sorgen innerhalb der Charité dafür, dass die Trainer die Rahmenbedingungen erhalten, um ihre Multiplikatorenfunktion entsprechend eines professionellen Deeskalationsmanagements umsetzen zu können.

Unser Dank gilt allen Akteuren, die das Projekt aktiv unterstützen. Die vorliegenden Ergebnisse aus einer Mitarbeiterbefragung in den Rettungsstellen, den Ambulanzen, den Kreißsälen und den Auszubildenden in der Pflege unterstreichen den Handlungsbedarf ein professionelles Deeskalationsmanagement in der Charité zu implementieren.

Text in Anlehnung an den Konzeptentwurf zum Deeskalationsmanagement in der Charité (Deeskalationstrainer-AG)

Helmut Schiffer u. Stefanie Bieberstein