


F 4.11	DEESKALATIONSMANAGEMENT	Diakonie 
Integriertes Managementhandbuch		Diakoniestation Idstein

1 DEFINITION DER THEMATIK

Pflegekräfte können jederzeit in der häuslichen Umgebung der Klienten mit herausforderndem, abwehrendem Verhalten, verbalem oder tätlichem Übergriff konfrontiert werden. Aggressionen und Gewalt können hierbei von beteiligten, aber auch von unbeteiligten Personen (z. B. auf dem Weg zum Klienten) ausgehen. Die Folge einer Gewalterfahrung ist in jedem Fall die psychische Verletzung. Ggf. kommt eine physische Verletzung hinzu.

2 ZIELE


- Die Mitarbeitenden fühlen sich wohl und sicher während ihrer Arbeit. (Indikator: qualitative Befragung. Zielwert: 100 %.)
- Gewalterfahrung ist vorgebeugt. (Indikator: Gefährdungsbeurteilung. Zielwert: Risiko minimiert – grün.)
- Im Falle einer Gewalterfahrung ist sofortige professionelle Hilfe sichergestellt. (Indikator: Unfallanalyse.)

3 STRUKTUR

- Gesamtverantwortlich für das Deeskalationsmanagement ist die Geschäftsführung.
- Die Prozessverantwortung trägt die Pflegedienstleitung.
- Die Verantwortung für den professionellen Umgang mit Aggression und Gewalt im individuellen Einzelfall trägt jede Pflegekraft.
- Der Arbeitsschutzausschuss (IMH F 1.6) stellt die fachliche Richtigkeit der Maßnahmen im Deeskalationsmanagement sicher (Gefährdungsbeurteilung – IMH F 4.3).
- Die Wirksamkeit des Deeskalationsmanagements wird regelmäßig evaluiert (IMH F 3.9).
- Die Polizei Wiesbaden (Präventionsabteilung) bietet Beratung zur Gewaltprävention.

4 VORBEUGUNG EINER GEWALTERFAHRUNG

- Im pflegerischen Erstgespräch (IMH K 1.1) wird die Gefährdung durch aggressives Verhalten ermittelt, Vereinbarungen mit dem Klient/Angehörigen zur Vermeidung getroffen und die Machbarkeit der pflegerischen Versorgung geprüft.
- Im Verlauf des Pflegeprozesses werden Anbahnungen brenzlicher Konfliktsituationen auf dem Formblatt „Wir wollen besser werden“ (IMH F 3.3) dokumentiert. Der Vorfall wird umgehend an die Pflegedienstleitung weiterleitet, die Entscheidung der sofortigen Intervention gefällt und umgesetzt.
- Bei Fortsetzung der pflegerischen Versorgung erfolgt zeitnah eine Fallbesprechung (IMH F 1.6) zur Ableitung von deeskalierenden Maßnahmen. Die vereinbarten Maßnahmen werden in der Pflegeplanung des Klienten dokumentiert und von allen Pflegekräften verbindlich umgesetzt.
- Die Mitarbeitenden werden regelmäßig zu deeskalierenden Maßnahmen sowie zum professionellen Umgang mit Aggression und Gewalt geschult (Deeskalationstraining).

F 4.11	DEESKALATIONSMANAGEMENT	Diakonie 
Integriertes Managementhandbuch		Diakoniestation Idstein

5 SOFORT-REAKTION NACH GEWALTERFAHRUNG

- 1) Notarzt/Durchgangsarzt, Erste-Hilfe bei körperlicher Verletzung. Polizeinotruf.
- 2) Information der 24-Stunden-Rufbereitschaft zur Einleitung der Sofortintervention.
- 3) Benachrichtigung Angehöriger des/r Mitarbeitenden durch Rufbereitschaft gem. Mitarbeiter-Notfall-Telefonliste.
- 4) Notfallseelsorge (24-Stunden-Erreichbarkeit Pfrn. i. R. Heinke Geiter Telefonnummer xxxx-xxxx *anonymisiert Anm. d. Red.*– Aushang Mitarbeiterraum)
- 5) Auffanggespräch mit der (stellv.) Pflegedienstleitung
- 6) Anzeige bei der Polizei Idstein
- 7) Eintrag in das Verbandbuch (F 4.1)
- 8) Unfallanzeige (IMH F 3.4)

6 NACHBEREITUNG EINER GEWALTERFAHRUNG

- 9) Dokumentation des Vorfalls auf Formblatt „Wir wollen besser werden“ (IMH F 3.3) und Weiterleitung an (stellv.) Pflegedienstleitung.
- 10) Probatorische psychotherapeutische Sitzungen. Ansprechpartner (stellv.) Pflegedienstleitung oder direkt BGW-Bezirksstelle Mainz (Tel.: 06131 - 808 39 02).
- 11) Unfallanalyse, Einbeziehung Betriebsarzt.
- 12) Nach Langzeiterkrankung Betriebliches Eingliederungsmanagement (IMH F 4.8)
- 13) Wunschvorsorge (IMH F 4.4)

7 MITGELTENDE DOKUMENTE

- IMH F 1.6 Kommunikation
- IMH F 3.9 Datenanalyse
- IMH F 4.3 Gefährdungsbeurteilung
- IMH K 1.1 Erstbesuch
- IMH F 3.3 Beschwerdemanagement
- IMH F 3.4 Fehler-/Unfallmanagement
- IMH F 4.1 Notfallmanagement
- IMH F 4.4 Arbeitsmedizinische Vorsorge
- IMH F 4.8 Betriebliches Eingliederungsmanagement
- Aufzeichnung F 3.3 was ist passiert?
- Aufzeichnung F 4.1 Verbandbucheintragung
- Aufzeichnung F 3.4 Unfallanzeige

8 ANLAGEN

- keine