

Zum Umgang mit gewalttätigen Konflikten

Ein Leitfaden für medizinische Einrichtungen



Schulungen und Deeskalationstrainings anbieten

Mitarbeitende lernen, bedrohliche Situationen frühzeitig zu erkennen, dabei ruhig zu bleiben, angemessen zu reagieren und diese zu entschärfen.



Sicherheitsdienste engagieren

Sichtbare Präsenz von Sicherheitspersonal kann präventiv wirken. Im Ernstfall können sie sofort eingreifen.



Eine entsprechende Meldekultur etablieren

Hier gibt es unterschiedliche Möglichkeiten:

- Ansprechpersonen definieren: Damit Betroffene wissen, bei wem sie einen Vorfall melden können.
- Fest installierte Tablets mit einem Online-Formular anbieten: für eine niedrigschwellige Meldung direkt vor Ort.
- QR-Code, auf Plakate drucken, damit jeder von seinem Handy aus, einen Vorfall melden kann (ggf. auch anonym).



Verfügbarkeit rechtlicher Beratung erhöhen

Vorfälle arbeits- und strafrechtlich richtig einordnen, und wenn nötig auch zur Anzeige bringen.



Eine passende Nachsorge anbieten

Sollte es zu Gewaltvorfällen kommen, können Rückkehrgespräche helfen, das Geschehene aufzuarbeiten und zukünftige Bedürfnisse zu klären, um die Rückkehr in den Arbeitsalltag zu erleichtern.