# Umgang mit Aggressionshandlungen

## Tätliche Aggression

🡪 gegen Personen / Gegenstände

### Deeskalation

Aggressives Verhalten, vor allem, wenn es für andere störend ist, nicht zu lange tolerieren: den Patienten ansprechen, das Verhalten zu unterlassen.  
🡪 Wenn das nicht möglich ist:  
**immer**: mehrere Personen, Schaden begrenzen:

### Auseinandersetzung zwischen Patienten

Trennung von Betroffenen, Schutz anderer Patienten, Zuseher wegschicken, unauffälliges Wegräumen gefährlicher Gegenstände (Teller, Gläser,…), für ausreichende Beleuchtung sorgen   
Klärung: Gespräch anbieten, klären, beruhigen   
Eine/r führt das Gespräch: die/der den besten Zugang, das größte Vertrauen hat, (kulturelle Problematik!),   
Wahlmöglichkeiten lassen, Ablenkung anbieten (rauchen, trinken,…)   
Lösungen anbieten, Vertrauen aufbauen, sicheres aber nicht überhebliches Auftreten, nicht drohen  
Abschätzen wie akut ist die Situation, was ist weiter zu erwarten, ob weitere Hilfe nötig ist (Pflege, Arzt, Alarm, Polizei, Fixierung,…) und Veranlassung derselben

🡪 gegen Personal

Vorbeugung  
Möglichkeit einer Aggression immer mit bedenken  
Information über eventuelle Risikomerkmale eines Patienten  
Erste Kontakte v.a. im Nachtdienst im Zweifelsfall zu zweit  
Auswege, Fluchtmöglichkeiten offen lassen  
Vermeidung von dunklen, engen Orten

bei tätlicher Aggression  
Schutz der eigenen Person hat immer Vorrang (nicht den Helden spielen)  
Abstand halten  
Ablenkung versuchen  
Rückzug ins Dienstzimmer

Alarm: Zimmeralarm, Alarmband   
Hindernisse aufbauen  
Selbstverteidigung als letzter Ausweg

☞ Pharmakotherapie siehe LL Akute Erregung / Sachwalterschaft (SW)