

Deeskalation am Tresen und am Telefon

Der Umgang mit angespannten Patienten und die Bewältigung von aggressiven Situationen gehören längst zum Arbeitsalltag in Arztpraxen und Kliniken. Die Bandbreite reicht von verbalen Attacken wie Drohungen, Beschimpfungen oder Einschüchterungsversuchen über sexuelle Übergriffe seitens der Patienten bis hin zu Gewalt. Die Vorbereitung auf konflikträchtige Situationen hilft Ihnen und Ihren Mitarbeitenden diese zu meistern und deeskalierend zu wirken.

Inhalte:

- Herstellung von sicherheitsfördernder Umgebung und Arbeitsbedingungen,
- Verbesserung des Situationsbewusstseins,
- Erlernen von Deeskalations- und Eigenschutztechniken und
- Etablierung einer Routine nach Vorfällen

Termin: 21. August 2024, 9 bis 17 Uhr **Ort:** Lehrpraxis der ÄKN, Berliner Allee 20, 30175 Hannover

Teilnahmegebühr: 205,- Euro inkl. Getränke und Arbeitsunterlagen im Cloud-Zugang. Um Anmeldung wird gebeten.

Zielgruppe: Ärztinnen und Ärzte sowie deren Mitarbeitende in Arztpraxen oder im Krankenhaus

Anmeldung: Ärztekammer Niedersachsen, Zentrum für Qualität und Management im Gesundheitswesen

Tel. 0511 3802 2304 | Fax 0511 3802 2399 | E-Mail zq@aekn.de

www.aekn.de/zq/kurse-und-seminare/deeskalation-am-tresen-und-am-telefon

äkn ärztekammer
niedersachsen

Zentrum für
Qualität und Management
im Gesundheitswesen