

WUT IM WARTEZIMMER

Sicherheit in der Arztpraxis –
Prävention, Deeskalation, Intervention

MENSCHEN
SCHÜTZEN
PRAXEN
STÄRKEN



Ein Überblick für Praxisleitungen und Teams:

Welche Möglichkeiten haben Sie, Ihre Praxis sicherer zu gestalten?

WISSEN
REFLEKTIEREN
LÖSUNGEN
UMSETZEN

Heike Vogelsang & Ulrik Damitz

www.wut-im-wartezimmer.de

■ DIE AUSGANGSLAGE

WARUM SICHERHEIT IN DER PRAXIS JETZT AUF DIE AGENDA GEHÖRT

Beschimpfungen an der Anmeldung, Drohungen am Telefon, in Einzelfällen körperliche Übergriffe: Gewalt in Arztpraxen ist längst kein Randthema mehr. Die aktuelle Befragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV, 2024) unter 7.580 Ärztinnen und Ärzten, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sowie Praxismitarbeitenden zeichnet ein deutliches Bild:

80 %

haben im vergangenen Jahr selbst verbale Gewalt erlebt
– häufig mehrfach

85 %

sind überzeugt, dass Beschimpfungen und Bedrohungen zugenommen haben

43 %

erlebten in den letzten fünf Jahren mindestens einmal körperliche Gewalt im Beruf

14 %

sahen sich in der Folge gezwungen, die Polizei einzuschalten

Quelle: Befragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zu Gewalt in Arztpraxen, September 2024.

DIE FOLGEN TRAGEN NICHT NUR DIE BETROFFENEN

Wiederkehrende Grenzüberschreitungen nehmen die Freude am Beruf, erschweren es, gutes Personal zu halten, und belasten die Versorgung insgesamt. Gewalt beginnt dabei selten mit einem körperlichen Angriff – sie startet leise: im Tonfall, in der Ungeduld, im Druck, der spürbar wird. Genau hier liegt die Chance.

DIE GUTE NACHRICHT

Eskalationen entstehen fast nie aus dem Nichts. Sie haben Vorboten, Muster und begünstigende Bedingungen – und an all diesen Punkten kann Ihre Praxis ansetzen. Deeskalation ist kein Talent, sondern eine erlernbare Kompetenz des gesamten Teams. Kommunikative Kompetenzen lassen sich gezielt entwickeln – und sie wirken genau dort, wo Anspannung entsteht. Diese Broschüre gibt Ihnen einen Überblick, welche Möglichkeiten sich für die Sicherheit in Ihrer Praxis ergeben – von baulichen Maßnahmen über klare Abläufe bis zu rechtlichem Handlungswissen.

WO ANSPANNUNG IM PRAXISALLTAG ENTSTEHT

Kaum jemand betritt eine Praxis in bester Verfassung. Schmerzen, Sorge um einen Befund, Angst vor dem Ergebnis – dazu ein voller Wartebereich und ein Termin, der sich verschiebt. Wer ohnehin angespannt ist, reagiert auf Kleinigkeiten heftiger als sonst. Das entschuldigt keine Grenzüberschreitung, erklärt aber, warum Eskalationen selten dort beginnen, wo sie sichtbar werden.

Typische Auslöser an der Anmeldung

- Wartezeiten, die nicht erklärt werden
- Abgelehnte Wünsche: Termin, Rezept, Bescheinigung, Überweisung
- Das Gefühl, nicht ernst genommen oder abgefertigt zu werden
- Gespräche über sensible Anliegen in Hörweite anderer
- Unklare Zuständigkeiten – niemand entscheidet, alle verweisen weiter
- Sprachbarrieren und Missverständnisse

Auffällig ist: Die meisten dieser Punkte betreffen nicht die medizinische Leistung, sondern die Kommunikation darüber. Genau deshalb lässt sich hier viel bewegen – oft ohne zusätzliche Ressourcen.

■ STANDORTBESTIMMUNG

WO STEHT IHRE PRAXIS? DER KURZ-CHECK

Nehmen Sie sich zwei Minuten. Je mehr Aussagen Sie mit „Ja“ beantworten können, desto besser sind Ihre Voraussetzungen für einen professionellen Umgang mit Eskalationen:

- ☐ Ich verstehe Deeskalation als festen Bestandteil meiner Führungsverantwortung.

- ☐ Zuständigkeiten und Entscheidungswege im Eskalationsfall sind verbindlich geregelt.

- ☐ Der Gesprächsabbruch ist bei uns als professionelle Handlungsoption definiert – nicht als Versagen.

- ☐ Empfangs- und Wartebereiche wurden hinsichtlich Distanz, Übersicht und Schutz überprüft.

- ☐ Alarmmöglichkeiten sind vorhanden, erreichbar – und interne Signale verbindlich vereinbart.

- ☐ Wartezeiten werden realistisch geplant und Verzögerungen aktiv kommuniziert.

- ☐ Nach Eskalationen finden kurze, wertfreie Nachbesprechungen statt.

- ☐ Vorfälle werden sachlich dokumentiert und rechtlich korrekt eingeordnet.

- ☐ Alle Mitarbeitenden – auch neue – erhalten regelmäßig Deeskalationsschulungen.

- ☐ Die Sicherheit von Team und Patienten hat Vorrang vor einem uneingeschränkten Servicegedanken.

Mehrere „Nein“-Antworten? Kein Grund zur Sorge – sondern konkrete Ansatzpunkte. Genau dort setzen unsere Seminare an: Sie machen aus Entwicklungspotenzialen gelebte Sicherheit.

VOM CHECK ZUM KONKRETEN SCHRITT

Nutzen Sie den Kurz-Check nicht als Prüfung, sondern als Gesprächsanlass. Erfahrungsgemäß fällt die Einschätzung unterschiedlich aus, je nachdem, wer sie vornimmt: Was aus Sicht der Praxisleitung geregelt erscheint, ist am Empfang nicht immer angekommen. Genau diese Unterschiede sind wertvoll – sie zeigen, wo Absprachen nur auf dem Papier bestehen.

Unser Vorschlag: Lassen Sie den Bogen von allen Teammitgliedern getrennt ausfüllen und vergleichen Sie die Antworten in einer Teambesprechung. Wählen Sie anschließend nicht zehn Punkte aus, sondern zwei – jene, die im Alltag am schnellsten spürbar werden. Sicherheit entsteht selten durch ein großes Projekt, sondern durch wenige Veränderungen, die tatsächlich umgesetzt und durchgehalten werden.

Wiederholen Sie den Check nach einem halben Jahr. Verändert sich die Einschätzung, ist das der beste Beleg dafür, dass die Maßnahmen im Alltag angekommen sind – und nicht nur beschlossen wurden.

■ DAS PRINZIP

SICHERHEIT STEHT AUF DREI BEINEN

Stellen Sie sich einen Schemel vor: Fehlt ein Bein, kippt er. Ist eines zu kurz, wird es schief. Wirksame Prävention verbindet deshalb immer drei Ebenen – je ausgewogener sie entwickelt sind, desto stabiler steht Ihre Praxis.

■ 1 • Baulich-technisch

u. a.

- Empfangsbereich mit schützender Distanz – ohne abzuschotten
- Gestaltung des Wartebereichs: Abstand statt Enge
- Behandlungszimmer ohne frei zugängliche Gefahrenquellen, Fluchtwege mitdenken
- Diskrete Alarm- und Notrufsysteme, klare Beschilderung

■ 2 • Organisatorisch

u. a.

- Terminvergabe mit Puffern und transparenter Kommunikation von Wartezeiten
- Klare Vorgaben: Wer entscheidet? Wann wird Hilfe geholt?
- Feste Abläufe für den Eskalationsfall – niemand improvisiert, niemand bleibt allein
- Wiederkehrende kurze Fortbildungen statt Einmalschulung

■ 3 • Personenbezogen

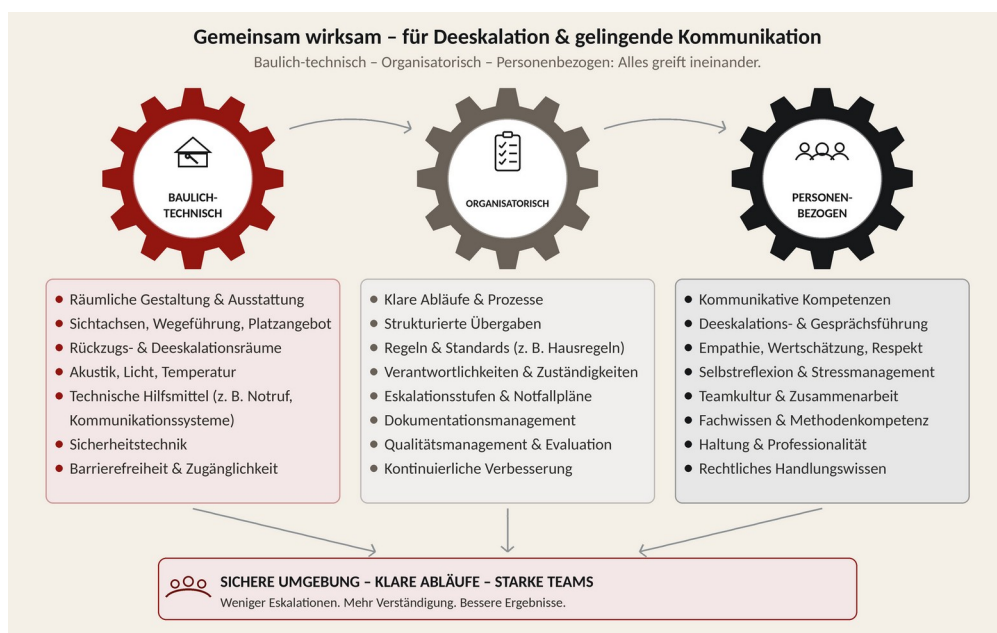
u. a.

- Führung, die Rückhalt gibt und Grenzsetzung ausdrücklich befürwortet
- Eine Haltung, die Verständnis für kranke Menschen mit klaren Grenzen verbindet
- Klare, wertschätzende Kommunikation, wenn Situationen eskalieren
- Selbstreflexion und Teamgespräche: aus Situationen lernen statt Frust anhäufen

KLEINE VERÄNDERUNGEN, GROSSE WIRKUNG

Oft braucht es keinen Umbau: Ein Seitentisch, der das Engegefühl im Wartezimmer löst. Ein Bildschirm, der beruhigt statt aufwühlt. Ein vereinbartes Codewort, mit dem unauffällig Unterstützung angefordert wird. Eine Ansage, wie Verspätungen kommuniziert werden. Welche Maßnahmen in Ihrer Praxis die größte Wirkung entfalten, zeigt ein gemeinsamer Rundgang mit geschultem Blick.

Kein Konzept passt für jede Praxis. Unser Anspruch ist der Maßanzug: Maßnahmen, die zu Ihren Räumen, Ihren Abläufen und Ihrem Team passen – mit einem möglichst geraden und stabilen Schemel.



■ PRÄVENTION

KOMMUNIKATION – RUHE – ZUGEWANDTHEIT**KOMMUNIKATION SCHLÄGT ORGANISATION**

Wie ein Kontakt in Erinnerung bleibt, entscheidet sich selten am Durchschnitt eines Gesprächs – sondern an seinem emotionalen Höhepunkt und seinem Ende. Negative Momente wiegen dabei psychologisch schwerer als positive. Deshalb kann eine wertschätzende Reaktion im entscheidenden Moment eine spürbare organisatorische Panne – eine lange Wartezeit, einen verschobenen Termin, ein Missverständnis am Empfang – weitgehend auffangen. Der Mensch verzeiht Chaos, wenn er sich dabei gut behandelt fühlt. Er verzeiht aber selten Kälte, selbst wenn alles „technisch“ funktioniert hat.

Wissenschaftlicher Hintergrund: Peak-End-Regel (Kahneman); Negativity Bias (Baumeister et al., 2001). Zum sogenannten Service Recovery Paradox liegen uneinheitliche Befunde vor – die Forschung ist sich hier nicht einig (vgl. McCollough, Berry & Yadav, 2000).

FRÜHWARNZEICHEN ERKENNEN

Fast jede Eskalation hat Vorboten: eine lauter und schneller werdende Stimme, Vorwürfe und Verallgemeinerungen („immer“, „nie“), angespannte Körperhaltung – und als deutliches Alarmsignal die Verkürzung der Distanz. Wer die frühen Stufen erkennt, hat den größten Handlungsspielraum.

RUHE IST ANSTECKEND – UNRUHE AUCH

Menschen unter Stress nehmen weniger auf, was gesagt wird, aber umso mehr, wie es gesagt wird. Ruhige Stimme, offene Haltung, ausreichend Abstand, freie Wege – und ein eiserner Grundsatz: In angespannten Situationen wird nicht angefasst.

ERST DIE BEZIEHUNG, DANN DIE SACHE

Wer wütend ist, will zuerst gehört werden. Zuhören und zusammenfassen, Ärger anerkennen, ohne in der Sache nachzugeben – und dann konkrete Auswege anbieten, die ein Stück Kontrolle zurückgeben: „Ich kann nachfragen, wie lange es noch dauert. Oder wir vereinbaren einen neuen Termin. Was ist Ihnen lieber?“

SICHERHEIT GEHT VOR

Nicht jede Situation lässt sich verbal auflösen. Kippt eine Lage, gilt: Abstand vergrößern, Kolleginnen und Kollegen einbeziehen, Alarm auslösen, Polizei rufen – frühzeitig und ohne schlechtes Gewissen. Deeskalation verlangt keine Helden. Und nach jedem Vorfall gehören Nachbesprechung, Dokumentation und die Fürsorge für die Betroffenen dazu.

Drei Formulierungen für angespannte Momente

- „Ich sehe, dass Sie lange gewartet haben. Das ist ärgerlich.“ – den Ärger anerkennen, bevor Sie erklären
- „Ich kann nachfragen, wie lange es dauert – oder wir finden einen neuen Termin.“ – zwei Wege statt einer Absage
- „Ich möchte Ihnen helfen. Dafür brauche ich, dass wir ruhig miteinander sprechen.“ – Grenze setzen, ohne zu drohen

Entscheidend ist weniger der einzelne Satz als die Haltung dahinter: ruhig bleiben, beim Thema bleiben, sich nicht rechtfertigen. Wer einmal gefundene Formulierungen im Team abstimmt, muss sie im Ernstfall nicht erfinden.

Deeskalation heißt nicht, alles auszuhalten. Deeskalation heißt, einer angespannten Situation die Energie zu nehmen – mit Ruhe, klaren Worten und der Bereitschaft, Grenzen zu setzen, bevor sie überschritten werden.

■ HANDLUNGSSICHERHEIT

ZWEI PARAGRAFEN AUS DEM STRAFGESETZBUCH (StGB), DIE JEDE ARZTPRAXIS KENNEN SOLLTE

Wer seine Rechte kennt, handelt ruhiger, selbstbewusster und professioneller. Für den Praxisalltag sind vor allem zwei Vorschriften entscheidend:

§ 123 StGB – Hausfriedensbruch: Ihr Hausrecht wirksam durchsetzen

Das Hausrecht liegt bei der Praxisinhaberin oder dem Praxisinhaber – es kann aber ausdrücklich auf Mitarbeitende übertragen werden. Entscheidend: Die bloße Anwesenheit eines störenden Patienten genügt nicht. Erst die klare, unmissverständliche Aufforderung, die Praxis zu verlassen, macht den weiteren Verbleib strafbar. Wichtig zu wissen: Hausfriedensbruch ist ein Antragsdelikt – ohne fristgerechten Strafantrag (drei Monate) bleibt der Vorfall folgenlos.

§ 32 StGB – Notwehr: Das Recht, sich und andere zu schützen

Notwehr ist ein Jedermannsrecht – es gilt auch für MFA und das gesamte Praxisteam. Niemand muss warten, bis der erste Schlag trifft: Ein gegenwärtiger, rechtswidriger Angriff darf mit den erforderlichen Mitteln sofort beendet werden. Und wer einer Kollegin oder einem Patienten zu Hilfe kommt, handelt im Rahmen der Nothilfe. Ebenso wichtig: Notwehr ist kein „Recht zum Zurückschlagen“ – und niemand ist verpflichtet, den Helden zu spielen.

VOM WISSEN ZUR SICHERHEIT

Rechtliches Wissen entfaltet seine Wirkung erst, wenn es im Team verankert ist: Wer darf das Hausrecht ausüben? Wie lautet die wirksame Formulierung? Wer dokumentiert, wer stellt den Strafantrag, wann wird die Berufsgenossenschaft informiert? Genau diese Fragen klären wir gemeinsam mit Ihrem Team – verständlich, praxisnah und anhand Ihrer realen Situationen.

DIE WIRKSAME FORMULIERUNG

Damit das Hausrecht greift, muss die Aufforderung eindeutig sein – ohne Einschränkung und ohne Frageform. „Möchten Sie jetzt bitte gehen?“ genügt nicht. Halten Sie im Team einen festen Wortlaut bereit, damit im Ernstfall niemand nach Worten suchen muss.

Beispiel für eine wirksame Aufforderung

„Ich fordere Sie auf, die Praxis jetzt zu verlassen. Wenn Sie nicht gehen, rufe ich die Polizei.“

Ruhig sprechen, in ganzen Sätzen, mit ausreichend Abstand. Bei Bedarf den Satz wortgleich wiederholen, statt ihn zu variieren – Wiederholung wirkt klarer als eine neue Begründung.

Klären Sie vorab, wer diese Aufforderung aussprechen darf. Ist das Hausrecht auf Mitarbeitende übertragen, sollte das schriftlich festgehalten und allen im Team bekannt sein.

■ DOKUMENTATION

DIE UNTERSCHÄTZTE GRUNDLAGE

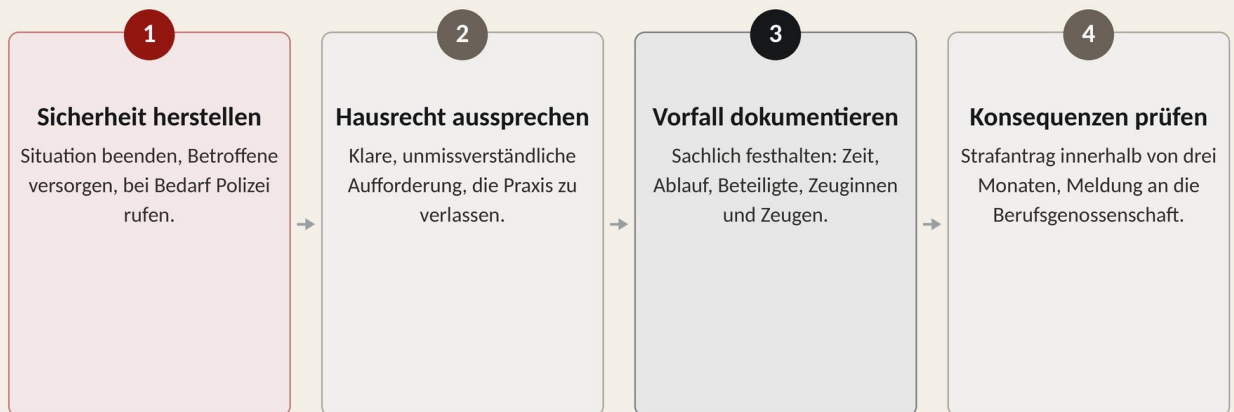
Was nicht dokumentiert ist, lässt sich später kaum belegen – weder gegenüber der Polizei noch gegenüber der Berufsgenossenschaft oder einer Versicherung. Eine kurze, sachliche Notiz unmittelbar nach dem Vorfall kostet wenige Minuten und ist im Ernstfall die entscheidende Grundlage. Sie schützt außerdem die Betroffenen: Wer aufschreibt, was geschehen ist, muss es nicht allein mit sich ausmachen.

Was in eine gute Vorfalldokumentation gehört

- Datum, Uhrzeit und Ort des Vorfalls
- Beteiligte Personen und anwesende Zeuginnen und Zeugen
- Sachlicher Ablauf: Was wurde gesagt, was wurde getan – ohne Bewertung
- Getroffene Maßnahmen: Hausverbot, Alarm, Polizei, ärztliche Versorgung
- Folgen für Betroffene und für den Praxisbetrieb

Legen Sie fest, wer die Notiz erstellt, wo sie abgelegt wird und wer sie erhält. Ein einheitliches Formular nimmt im Belastungsmoment die Frage ab, was festzuhalten ist – und lässt aus Einzelfällen ein Bild entstehen, an dem sich Prävention ausrichten lässt.

Nach einem Vorfall: vier Schritte, die Sie festlegen sollten



Halten Sie diese Reihenfolge schriftlich fest und hinterlegen Sie zu jedem Schritt eine verantwortliche Person. Im Ernstfall muss niemand überlegen, was als Nächstes zu tun ist – und nichts bleibt liegen, weil sich alle auf jemand anderen verlassen haben.

Ein Nebeneffekt lohnt die Mühe: Wer Vorfälle über Monate sammelt, erkennt Muster – bestimmte Tageszeiten, bestimmte Anlässe, bestimmte Wege durch die Praxis. Aus Einzelfällen wird so eine Grundlage für Entscheidungen, die vorher Bauchgefühl waren.

Hinweis: Diese Broschüre gibt einen Überblick und ersetzt keine Rechtsberatung im Einzelfall.

■ **UNSER ANGEBOT****ALLTAGSSPRITZEN: SECHS MODULE FÜR IHRE PRAXIS**

Veränderung gelingt selten über das eine große Konzept. Wir setzen auf kleine, gezielte Impulse – kompakte, praxisnahe Trainingseinheiten, die einzeln oder kombiniert buchbar sind und an die Gegebenheiten Ihrer Praxis angepasst werden. Inhouse, mit Ihrem gesamten Team.

1**Modul 1 • Haltung**

Der innere Kompass professionellen Handelns: Sicherheit statt Perfektion, Umgang mit eigenen Grenzen, vom automatischen Reagieren zum bewussten Handeln.

2**Modul 2 • Erste Worte, erster Eindruck**

Kommunikation als Grundlage guter Praxisführung: verbale und nonverbale Grundlagen, Rollenklarheit, typische Gesprächssituationen aus Ihrem Praxisalltag.

3**Modul 3 • Der baulich-technische Rundgang**

Gemeinsamer Blick durch Ihre Praxis: Empfang, Wartebereich und Behandlungszimmer als Ansatzpunkte – kleine Veränderungen, große Wirkung.

4**Modul 4 • Organisation und Abläufe**

Die Praxisabläufe als Hebel: Terminvergabe und Wartezeiten, klare Zuständigkeiten im Eskalationsfall, verbindliche Absprachen und Verfahren für den Ernstfall.

5**Modul 5 • KO-DE-IN**

Kommunikation, Deeskalation, Intervention: konkrete Deeskalationstechniken, Handlungssicherheit in akuten Situationen, Nachbereitung und Selbstreflexion im Team.

6**Modul 6 • Rechtliches Handlungswissen**

Hausrecht, Notwehr, Grenzen zulässigen Verhaltens, Dokumentation: Handlungsoptionen bei Grenzüberschreitungen – verständlich und praxisnah.

Rahmenbedingungen

Alle Module finden als Inhouse-Veranstaltung in Ihrer Praxis statt. Die Arbeit in den eigenen Räumen, mit den eigenen Abläufen und im vollständigen Team sichert den größten praktischen Nutzen und einen unmittelbaren Transfer in den Alltag.

Der Umfang beträgt je Modul vier Zeitstunden. Das Honorar richtet sich nach Entfernung und Aufwand – sprechen Sie uns gern für ein individuelles Angebot an.

Ergänzend begleiten wir Praxisleitungen mit einer ausführlichen Checkliste zur Standortbestimmung und beraten bei der Entwicklung praxisinterner Abläufe – vom Eskalationsschema bis zur Nachsorge nach Vorfällen. Gern stellen wir Ihnen ein individuelles Paket für Ihre Praxis zusammen.

Warum „Alltagsspritzen“? Weil eine einmalige Schulung selten trägt. Wirkung entsteht dort, wo in überschaubaren Abständen nachgesteuert wird: ein Modul, das im Alltag ankommt, ein paar Wochen Erprobung, dann der nächste Impuls. So bleibt das Thema präsent, ohne den Praxisbetrieb zu belasten – und neue Mitarbeitende wachsen selbstverständlich hinein.

■ ÜBER UNS

ZWEI PERSPEKTIVEN, EIN ZIEL: IHRE SICHERE PRAXIS

Seit vielen Jahren beschäftigen wir uns beruflich mit Prävention, Deeskalation und Intervention – also mit dem professionellen Umgang mit Konflikten und Gewalt. Wir kommen aus unterschiedlichen beruflichen Welten, die sich in einem Punkt treffen: dem Umgang mit Menschen in herausfordernden Situationen.

**Heike Vogelsang**

**DIPL. SOZIALPÄDAGOGIN • DEESKALATIONS- UND
INTERVENTIONSTRAINERIN • SYSTEM. COACH**

„Es geht nicht um Veränderung des Menschen. Aber ein verändertes Verhalten bringt oft genau das, was sich Menschen in herausfordernden Situationen wünschen.“

Diese systemische, ressourcenorientierte Haltung ist der Kern meiner Arbeit: Seit 2008 begleite ich als Deeskalations- und Lehrtrainerin Einzelpersonen, Teams und Führungskräfte im Sozial- und Gesundheitswesen sowie in der öffentlichen Verwaltung – für den Fall, dass Kommunikation kippt, Eskalation droht und gezielte Intervention gefragt ist.

Mein Ansatz verbindet fundierte Deeskalationsmethodik und Interventionsoptionen mit einem klaren Blick auf das, was schützt und Sinn macht. Denn oft reichen kleine Veränderungen im Verhalten, um eine große Wirkung zu erzielen.

**Ulrik Damitz**

**HAUPTKOMMISSAR A. D. • KOMMUNIKATIONS- UND
DEESKALATIONSTRAINER • COACH**

„Sicherheit und Souveränität entstehen dort, wo Menschen verstehen, was in schwierigen Situationen geschieht – und wissen, wie sie wirksam handeln können.“

Als Hauptkommissar a. D. habe ich über viele Jahre erlebt, wie schnell Kommunikation an ihre Grenzen kommen kann – aber auch, wie viel sich durch Haltung, Klarheit und das richtige Verhalten im entscheidenden Moment erreichen lässt. Meine langjährige Tätigkeit in der Prävention und vorbeugenden Verbrechensbekämpfung bildet das Fundament meiner heutigen Arbeit.

Ein Studium im Team- und Konfliktmanagement hat diese praktische Erfahrung um wissenschaftliche und systemische Perspektiven ergänzt. Heute arbeite ich als Coach, Kommunikations- und Deeskalationstrainer mit Einzelpersonen, Teams und Führungskräften. Dabei geht es mir nicht um Patentrezepte – mich interessiert, was Menschen konkret handlungsfähiger macht.

■ **UNSERE ZUSAMMENARBEIT****DOPPELPERSPEKTIVE: PRÄVENTION UND ENTSCHEIDENDER MOMENT****Was unsere Zusammenarbeit besonders macht**

Die Verbindung aus jahrelanger Einsatz- und Präventionserfahrung im Polizeidienst und systemisch-ressourcenorientierter Deeskalationsarbeit im Sozial- und Gesundheitswesen.

Wir denken Sicherheit in Arztpraxen ganzheitlich: von der Prävention, die Eskalation unwahrscheinlicher macht, bis zum Verhalten im entscheidenden Moment, wenn Deeskalation an ihre Grenzen kommt. Das macht unsere Trainings praxisnah, glaubwürdig und wirksam.

AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS

Unsere Seminare sind keine theoretischen Abhandlungen und kein Patentrezept für „schwierige Menschen“. Wir machen Hintergründe verständlich, zeigen Zusammenhänge auf und geben Impulse, die im Alltag tatsächlich tragen – erprobt in Seminaren und Gesprächen mit Praxisteams.

✓ **Was Sie von uns erwarten können**

Verständliche Hintergründe, erprobte Methodik und Handlungsoptionen, die zu Ihren Räumen, Abläufen und Ihrem Team passen.

✗ **Was Sie nicht bekommen**

Fertige Patentrezepte, theoretische Abhandlungen oder Konzepte von der Stange.

SO KOMMEN WIR INS GESPRÄCH

Am Anfang steht kein Angebot, sondern ein Gespräch. Wir hören zu, welche Situationen Sie beschäftigen, was bereits gut funktioniert und wo es hakt. Daraus entsteht ein Vorschlag, der zu Ihrer Praxis passt.

① Erstgespräch

Telefonisch oder per Mail: Wir klären Ihr Anliegen, den Rahmen und Ihre Erwartungen – unverbindlich und kostenfrei.

② Vorschlag

Sie erhalten eine Empfehlung, welche Module sinnvoll sind, in welcher Reihenfolge und mit welchem Zeitbedarf.

③ Umsetzung

Wir kommen in Ihre Praxis, arbeiten mit Ihrem Team und begleiten Sie bei Bedarf über das Training hinaus.

Und falls Sie noch unsicher sind, ob das Thema bei Ihnen überhaupt ansteht: Fragen Sie Ihr Team, wann es das letzte Mal zu einer unangenehmen Situation gekommen ist, die jemanden belastet hat. Die Antwort kommt meist schneller, als Praxisleitungen erwarten.

SPRECHEN SIE UNS AN

Gern besprechen wir unverbindlich, welche Module und Maßnahmen zu Ihrer Praxis passen.

Heike Vogelsang · Info@vogelsang-training.de

Ulrik Damitz · mail@ulrik-damitz.de

Ein Kontaktformular finden Sie auch unter www.wut-im-wartezimmer.de

■ FÜR IHRE PRAXIS

PLATZ FÜR IHRE NOTIZEN

Nutzen Sie diese Seite, um festzuhalten, was Sie beim Lesen beschäftigt hat – und woran Sie mit Ihrem Team als Nächstes ansetzen möchten.

Was mir beim Lesen besonders aufgefallen ist

Wo unsere Praxis schon gut aufgestellt ist

Woran wir als Nächstes arbeiten wollen

Fragen, die ich mit dem Team klären möchte

WUT IM WARTEZIMMER

FÜR WEN IST DIESE BROSCHÜRE?

Für Praxisleitungen, Ärztinnen und Ärzte, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sowie MFA-Teams, die ihre Praxis sicherer machen wollen – und für alle, die Verantwortung für den Umgang mit angespannten oder eskalierenden Situationen im Praxisalltag tragen.

WAS SIE IN DIESER BROSCHÜRE FINDEN

- Zahlen und Hintergründe zur aktuellen Lage in deutschen Arztpraxen
 - Ein Kurz-Check zur Standortbestimmung für Ihre Praxis
 - Das Drei-Ebenen-Prinzip: baulich-technisch, organisatorisch, personenbezogen
 - Kommunikation, Frühwarnzeichen und konkrete Deeskalationstechniken
 - Rechtliches Handlungswissen zu Hausrecht und Notwehr
 - Eine Vorlage für die Dokumentation von Vorfällen
 - Unser Modulangebot „Alltagsspritzen“ für Ihr Praxisteam
-

SPRECHEN SIE UNS AN

Heike Vogelsang · info@vogelsang-training.de

Ulrik Damitz · mail@ulrik-damitz.de

www.wut-im-wartezimmer.de

