

# Prävention & Selbstschutz

## Deeskalationstechniken:

- Aktives Zuhören und ruhige Stimme
- Ich-Botschaften statt Vorwürfe („Ich fühle mich unwohl, wenn...“)
- Körpersprache kontrollieren: aufrechte Haltung, klare Gestik, Abstand

## Verteidigungstechniken (Training empfohlen):

- Selbstverteidigungskurse für medizinisches Personal
- Szenarientraining mit Rollenspielen (z.B. Umgang mit aggressiven Patienten)
- Fluchtwege in der Praxis kennen und üben
- Ggf. Videoüberwachung im Eingangsbereich
- Ggf. Einbruchmeldeanlage mit Überfall-Alarmfunktion (kostenfreie Beratung bei Kriminalpolizeilichen Beratungsstellen)

## 5W-Regel bei Notruf Telefon 110:

- **Wo** ist etwas passiert?
- **Was** ist passiert?
- **Wie** viele Verletzte gibt es?
- **Wer** ruft an?
- **Warten** auf Rückfragen!

### Tipp!

Dokumentieren Sie jeden verbalen oder körperlichen Angriff zeitnah und genau. Zeigen Sie alle Vorfälle bei der Polizei an – auch scheinbar harmlose!

Zum Download von  
fremdsprachigen  
Anamnesebögen:



[www.bzaek.de/recht/behandlung-von-asylbewerbern-und-asylbewerberinnen.html](http://www.bzaek.de/recht/behandlung-von-asylbewerbern-und-asylbewerberinnen.html)

## Weitere Informationen:



[www.team-zahnaerzte-bayern.com/sicherheit](http://www.team-zahnaerzte-bayern.com/sicherheit)

Hier finden Sie ebenfalls den Link zur  
kostenlosen Druckdatei.  
Nachdruck ausdrücklich erwünscht.

Foto: Anna Baranova von pexels

Herausgeber:



ViSdP: Susanne Remlinger  
Kreuzstraße 18 · 85049 Ingolstadt

# Sicher durch die Nacht

## Selbstschutz im Notdienst



# Wenn das Telefon klingelt

## Maßnahmen bei Anruf:

- Dokumentieren Sie Name, Telefonnummer und Gesprächsverlauf
- Rufen Sie den Anrufer zur Verifizierung der Telefonnummer zurück

### Tipp!

Fragen Sie langsam und deutlich:

**“Sind Sie in Not?”**

**Wird die Frage verneint, verweisen Sie den Anrufer auf die Präsenzzeiten am Tag oder an den Hauszahnarzt.**

## Behandlungsbedürftige Notfälle:

- Starke Nachblutung nach chirurgischem Eingriff
- Fieberhafte Schwellung
- Unfall mit Zahnfraktur oder Zahnverlust

**In diesen Fällen sind Sie zur unmittelbaren Hilfeleistung verpflichtet!**

## Es liegt ein Notfall vor:

- Vereinbaren Sie einen festen Termin unter Berücksichtigung Ihrer Anfahrt und der Vorbereitungszeit
- **Wenn möglich: Begleitperson mitnehmen!**
- Bei aggressivem Verhalten am Telefon: Verständigen Sie die Polizei und bitten um Anwesenheit in der Praxis

# Sicher ankommen, sicher behandeln

## Nehmen Sie nach Möglichkeit eine Begleitperson mit in die Praxis!

Informieren Sie zumindest eine andere Person über Ihren Einsatz  
Seien Sie vor dem Patienten vor Ort  
Stellen Sie eine gute Beleuchtung im Eingangsbereich sicher  
Bereiten Sie den Arbeitsplatz gemäß Verdachtsdiagnose bestmöglich vor  
Gewähren Sie nur dem Patienten Zutritt zur Praxis (bei Hilfsbedürftigkeit ggf. eine Begleitperson)  
Halten Sie Anamnesebögen in verschiedenen Sprachen bereit (Vorlagen siehe QR-Code auf der Rückseite).

## Wer sich verstanden fühlt, bleibt gelassener!

Lassen Sie den Patienten möglichst nicht unbeaufsichtigt  
Tragen Sie Ihr Handy am Körper, für Notruf jederzeit griffbereit. Sorgen Sie dafür, dass Ihr Handy ausreichend geladen ist



### Tipp!

**Falls Sie sich unterwegs unsicher fühlen, können Sie das Heimwegtelefon nutzen!**

**Telefon: 030 12074182**

Sonntag – Donnerstag: 21 – 24 Uhr,  
Freitag & Samstag: 21 – 03 Uhr  
(bundesweit)

# Wenn die Situation kippt

Sprechen Sie ruhig aber bestimmt  
Signalisieren Sie Grenzen mit klarer Körpersprache (z. B. erhobene Hand)  
Bei Eskalation: Raum unter Vorwand verlassen („Ich hole noch etwas...“)  
Verlassen Sie die Praxis mit Handy!  
Angreifer ggf. bis zum Eintreffen der Polizei in der Praxis einschließen, am besten Eingangstüre absperren.  
Verhältnismäßigkeit beachten!  
**Notruf 110 absetzen oder Notrufbutton der DEMedic-App nutzen!**

### Tipp!

**Zeigen Sie Pflicht und Verantwortung – aber nicht auf Kosten Ihrer Sicherheit!**

