



Leitfaden für den Umgang mit Gewalt in der Pflege

Inhalt

Hinaus aus der Tabuzone Einleitung	3
Was wir unter Gewalt verstehen Definition	5
Gewalt erkennen Erscheinungsformen von Gewalt	6
Gewalt vorbeugen Führungsleitsätze zur Vermeidung von Gewalt	8
So reagieren wir Umgang mit wahrgenommener Gewalt	9
Anhang Literaturauswahl	11

Hinaus aus der Tabuzone

Einleitung

Gewalt, Konflikte und Auseinandersetzungen sind im Zusammenleben von Menschen immer gegenwärtig, ganz besonders dort, wo Menschen betreut und versorgt werden. Ungleiche Beziehungen, wie die Beziehung zwischen Pflegenden und Pflegebedürftigen, bergen besondere Gefahren. Dabei ist es unerheblich, ob die pflegebedürftige Person in der eigenen Häuslichkeit lebt oder in einer Pflegeeinrichtung.

Gewalt in der Pflege ist ein ernstes Thema und wird noch viel zu häufig unter den Teppich gekehrt. Wir möchten mit dieser Broschüre erreichen, dass dieses Thema aus der Tabuzone geholt und offen darüber geredet wird.

Pflege stellt hohe Anforderungen

Menschen zu betreuen, die sich in ihrer Umgebung, im Alltag, in ihrem Leben nicht mehr zurechtfinden, stellt hohe Anforderungen an fachliche und menschliche Qualitäten. Menschen zu begleiten, sie liebevoll und respektvoll, dazu fachlich angemessen zu betreuen und sich dabei beschimpfen und attackieren zu lassen, ist nicht leicht – trotz allen Fachwissens und aller Professionalität. Gewalt gegen Pflegebedürftige wird häufig häufig dadurch verursacht,

dass das Pflegepersonal bzw. die pflegenden Angehörigen überlastet und überfordert sind. Die professionell Pflegenden stehen ständig in einem Spannungsfeld zwischen eigenen Ansprüchen und der Arbeitsrealität. Die schwierigen Rahmenbedingungen mit knappen Personal- und Zeitressourcen bei gleichzeitig hohen bürokratischen und qualitativen Anforderungen erschweren oftmals den Arbeitsalltag. Und die Zahl von Menschen mit Demenz, die aufgrund ihrer Desorientierung und Angst ein gesteigertes Aggressionspotential aufweisen und einer besonderen Aufmerksamkeit bedürfen, steigt kontinuierlich.

Gewalt fängt nicht erst da an, wo jemand handgreiflich wird und zuschlägt. Gewalt in der Pflege beginnt bereits dort, wo die Pflege mangelhaft ausgeführt wird oder notwendige pflegerische Maßnahmen unterlassen werden. Aber auch Handlungen gegen den Willen des Betroffenen und verbale Attacken stellen Gewalt dar.

Hinaus aus der Tabuzone

Einleitung

Gewalt gibt es auch gegenüber Pflegenden

Bei Diskussionen zum Thema Gewalt in der Pflege geht es meist um Gewalt gegenüber Patienten, alten Menschen, Menschen mit Behinderung oder zu betreuenden Personen in unterschiedlichen Einrichtungen oder Pflegediensten.

Selten kommt die Tatsache zur Sprache, dass oft auch Pflege- und Betreuungskräfte sowie Angehörige Opfer von Gewalt werden. Pflegepersonen, egal ob professionell Tätige oder Angehörige, sehen sich häufig entwürdigendem und respektlosem Verhalten sowie körperlichen und sexuellen Übergriffen ausgesetzt.

Wir möchten mit dieser Broschüre alle Aspekte berücksichtigen und dazu beitragen, eine möglichst gewaltfreie Lebens-, Pflege- und Betreuungssituation in den Einrichtungen und Diensten der Diakonie Düsseldorf zu schaffen, in der sich Betreute und Mitarbeitende gleichermaßen sicher und aufgehoben fühlen.

Voraussetzung hierfür ist die Entwicklung einer Unternehmenskultur, die den wertschätzenden, gewaltlosen Umgang

sowohl zwischen Leitenden und Mitarbeitenden als auch zwischen Mitarbeitenden untereinander pflegt. Zur Gewaltprävention brauchen wir eine Kultur der Aufmerksamkeit, des Vertrauens und der Offenheit, um zu spüren, wo gewaltbegünstigende Situationen entstehen. Genauso brauchen wir eine Kultur, in der es möglich ist, Defizite und Probleme offen und ohne Furcht vor Konsequenzen anzusprechen. Damit werden auch Schritte zur Lösung möglich.

Dieser Leitfaden richtet sich an alle in der Pflege und Betreuung von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen tätigen Personen. Ziel ist es, den haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden der Diakonie Düsseldorf, egal an welcher Position sie tätig sind, Hilfestellungen zu geben,

- wie sie Gewalt erkennen können,
- was sie dazu beitragen können, Gewalt zu vermeiden,
- wie sie damit umgehen sollen, wenn sie Gewalt wahrnehmen oder erleben.

Was wir unter Gewalt verstehen *Definition*

Ich übe Gewalt aus, wenn ich die Würde und die Freiheit zur Selbstbestimmung eines anderen Menschen missachte oder verletze.

Das geschieht, indem ich

- einen Menschen zum Objekt degradiere,
- seine Bedürfnisse nicht wahrnehme oder ignoriere,
- seine Wünsche und Wertvorstellungen nicht respektiere,
- ungewünschte Handlungen vornehme oder gewünschte Handlungen unterlasse,
- ihn physisch oder psychisch, verbal oder nonverbal einschränke oder verletze,
- nicht eingreife, wenn Dritte diese Formen von Gewalt an ihm ausüben.

Gewalt erkennen

Erscheinungsformen von Gewalt

Mit Hilfe der folgenden Beispiele soll die oben genannte Definition von Gewalt veranschaulicht und auf den Pflege- und Betreuungsalltag übertragen werden.

Kommunikation

Respektlose, despektierliche Sprache, Bevormundung, Sprechverbot, Verweigerung von Hörgeräten, Brüllen, Nichtbeachtung, Bedrohung und Erpressung (etwa: „Wenn Sie das jetzt nicht machen/lassen, gibt es Ärger/kein Essen.“)

Mobilität

Freiheitsbeschränkung durch Fixierung oder Einschränkung des Bewegungsspielraums, Liegenlassen im Bett, unangemessene Formen der Berührung oder der Bewegungsunterstützung (fest, grob, unachtsam, Missachten der Intimzonen), Zwangsmobilisation oder -lagerung, Ruhigstellung.

Pflege und Hygiene

Aufzwingen eigener Hygienevorstellungen, Unterwerfung von Kund*innen unter organisatorische Bedingungen, Sitzenlassen auf der Toilette, zu

wenig Toilettengänge, Missachten der Intimsphäre.

Nahrungsanreicherung

Vorenthalten von Ess- und Trinkhilfen, Missachtung von Essgewohnheiten, Einflößen von Nahrung gegen den Willen, nicht ausreichend Nahrung/Flüssigkeit bereitstellen, Verabreichung von passierter Kost ohne Notwendigkeit.

Ankleiden

Nachtwäsche über Tag anlassen, Missachtung der Bekleidungsünsche

Rhythmisierung der Tages- und Nachtzeiten

Wecken nach Organisationsbedarf und nicht nach individuellem Bedürfnis, Verabreichung von Schlafmitteln ohne Indikation.

Gewalt erkennen

Erscheinungsformen von Gewalt

Lebensumfeld-/Tagesgestaltung
Missachtung der Privatsphäre (zum Beispiel nicht anklopfen), Vorenthalten/Aufzwingen bestimmter Tätigkeiten, Nichtbeachtung/Missachtung von religiöser Praxis und Spiritualität, Bargeld verweigern

Behandlung/Therapie
Schmerzmedikamente vorenthalten, Aufzwingen oder Unterlassung von therapeutischen Maßnahmen

Sexualität
Sexualität verhindern und unterbinden, Schamgefühl verletzen, unreflektierter Einsatz von Inkontinenzmitteln, keine Beachtung des Geschlechts bei der Einteilung der Pflegekräfte, sexuelle Gewalt, anzügliche Bemerkungen.

Gewalt vorbeugen

Führungsleitsätze zur Vermeidung

Führungskräfte in der Pflege haben Verantwortung dafür, dass die Rahmenbedingungen ein sicheres, konfliktarmes und gewaltfreies Arbeiten ermöglichen. Die folgenden Führungsleitsätze sollen dabei helfen, durch eine geeignete Führungskultur Gewalt vorzubeugen:

1. Wir erkennen an, dass wir alle Grenzen der Belastbarkeit in uns haben, deren Überschreitung aggressives Verhalten auslösen kann.
2. Wir schaffen eine Atmosphäre des Vertrauens und der Offenheit, in der auch über Schwächen gesprochen werden kann und gemeinsam nach Lösungen gesucht wird.
3. Wir fördern die Bereitschaft und die Möglichkeiten (zum Beispiel durch Supervision), das eigene Verhalten kritisch zu reflektieren.
4. Wir schaffen Gelegenheiten, bei denen Schwierigkeiten und Verbesserungsvorschläge geäußert werden können, ohne dass man Sanktionen befürchten muss.
5. Wir schärfen unsere Wahrnehmung von Zeichen der Überlastung bei Mitarbeitenden in unserem Umfeld. Wir bieten den Mitarbeitenden Gespräche an und suchen gemeinsam nach Wegen zur Entlastung.
6. Teamabsprachen zum Umgang mit den einzelnen Bewohner*innen/Kund*innen sind für alle Mitarbeitenden bindend. Hierdurch werden wir sowohl für die Kollegen als auch für die Bewohner*innen/Kund*innen verlässlich in unserem Handeln.
7. Wir verpflichten uns, mindestens einmal jährlich in unseren Teams das Thema „Gewalt in der Pflege“ mit allen Mitarbeitenden zu besprechen und sie dafür zu sensibilisieren.

So reagieren wir

Umgang mit wahrgenommener Gewalt

Wenn Mitarbeitende gegenüber Bewohner*innen bzw. Pflegekond*innen Gewalt ausüben

Die wichtigste Regel ist, dass das Auftreten von Gewalt durch Pflegenden nicht tabuisiert wird. Es gilt vielmehr, die*den Mitarbeitende*n mit seinem*ihrem Fehlverhalten zu konfrontieren und deutlich zu machen, dass der Schutz der Pflegebedürftigen uneingeschränkte Priorität hat und es keine Toleranz von Gewalt gibt.

Bei Anzeichen von Gewaltanwendung beziehen wir daher klar Position, führen kurzfristig ein persönliches Gespräch mit der*dem betreffenden Mitarbeitenden, in dem wir bei einem erstmaligen Fehlverhalten Hilfestellung anbieten, Grenzen klarmachen, aber auch gegebenenfalls anstehende arbeitsrechtliche Konsequenzen aufzeigen. Je nach Schwere der Handlung und Einsichtsfähigkeit der*des Mitarbeitenden werden in Abstimmung mit der*dem Vorgesetzten gegebenenfalls auch unmittelbar arbeitsrechtliche Konsequenzen wie Abmahnungen oder Kündigungen eingeleitet.

Wenn Angehörige gegenüber Bewohner*innen bzw. Pflegekond*innen Gewalt ausüben

Ziel unseres Handelns in der Pflege und Betreuung sind die Selbstbestimmung und das Wohl der uns anvertrauten Menschen. Wenn wir eine Handlung einer*eines Angehörigen oder einer anderen Bezugsperson wahrnehmen, die aus unserer Sicht dem Wohle der Bewohner*innen bzw. Pflegekond*innen widerspricht, tauschen wir uns im Team darüber aus. Sollte die Einschätzung der Situation durch die Teammitglieder bestätigt werden, suchen wir das Gespräch mit den Angehörigen oder sonstigen Bezugspersonen, teilen ihnen unsere Beobachtungen und Einschätzungen mit und bieten gegebenenfalls Hilfe an. Bei akuter Gewaltanwendung durch Angehörige oder andere Bezugspersonen schreiten wir möglichst unmittelbar ein, um weitere Gewaltanwendung zu verhindern und weisen in einem späteren Gespräch auf mögliche Konsequenzen (zum Beispiel polizeiliche Anzeige, Hausverbot) hin.

So reagieren wir

Umgang mit wahrgenommener Gewalt

Wenn gegen Mitarbeitende Gewalt ausgeübt wird

Pflege ist ein Bereich, in dem auch Gewalt gegenüber Mitarbeitenden ausgeübt wird, sei es durch Bewohner*innen, durch Pflegekund*innen oder durch die Angehörigen bzw. durch sonstige Bezugspersonen. Auch wenn gewalttätige Handlungen von Menschen mit Demenz häufig durch ihre Krankheit ausgelöst und ohne ein Bewusstsein über ein Fehlverhalten vorgenommen werden, müssen die Mitarbeitenden diese nicht dulden. Die Mitarbeitenden haben ein Recht darauf, dass der Arbeitgeber sie im angemessenen Rahmen vor Gewalt schützt.

Um Gewalt gegenüber Mitarbeitenden vorzubeugen, bietet die Diakonie Düsseldorf regelmäßige Kommunikations- und Deeskalationstrainings für Mitarbeitende in der ambulanten, teilstationären und stationären Versorgung von Menschen mit Demenz an.

Die Mitarbeitenden wiederum sind aufgefordert, auf kritische Situationen frühzeitig hinzuweisen und mit

dem Team und gegebenenfalls dem oder der Vorgesetzten zusammen nach Lösungen zu suchen.

Weitergehende Hinweise zu diesem Thema sowie Regelungen dazu, wie wir vorgehen, wenn gegen Mitarbeitende Gewalt ausgeübt wurde, sind im Flyer „Gewalt gegen Mitarbeitende“ aufgeführt, der für Mitarbeitende aller Geschäftsbereiche in der Diakonie Düsseldorf erarbeitet wurde. Dieser ist in Diakonie Wissen hinterlegt.

Anhang

Literaturauswahl

Gewalt in der Pflege alter Menschen, Hg: Diakonisches Werk Bayern e. V., 2008

Gewaltprophylaxe in der Altenpflege. Arbeitshilfe der ZAG Altenpflege im DBfK, Hg: Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe e. V., 2005

Rahmenempfehlung „Prävention von Gewalt in Einrichtungen und Diensten der Eingliederungshilfe“, Hg: Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e. V.

Gewalt gegen alte Menschen. Dokumentation der Fachtagung vom 23. Juni 2004, Hg: Sozial- und Kriminalpräventiver Rat Bielefeld

Sicher leben im Alter – Prävention von Misshandlung und Vernachlässigung älterer Menschen in der häuslichen Pflege, Hg: Deutsche Hochschule der Polizei

Aggressives Verhalten gegenüber Beschäftigten in Altenpflegeheimen, in: Pro Alter, Juli/August 2012

Elsbeth Franzen, Deeskalationsstrategien im Pflegealltag, in: care konkret 04.02.2011

Andreas Grass, Gewalt gegen Pflegende, in: ZMV 4/2012

Diakonie Düsseldorf
Platz der Diakonie 1
40233 Düsseldorf
Tel. 0211 73 53 356
Fax 0211 73 53 553
www.diakonie-duesseldorf.de

2. Auflage 2023