



SOZIALAMT KREIS PADERBORN

Gewalt in der Pflege

Arbeitshilfen für ambulante und stationäre Einrichtungen



Kreis
Paderborn

...nah bei den Menschen!

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	5
1. WAS IST GEWALT IN DER PFLEGE?	7
DEFINITION	7
GESETZLICHE GRUNDLAGEN	8
FORMEN DER GEWALT	10
DEFINITIONEN VON TÄTER UND OPFERROLLEN	10
URSACHEN VON GEWALT	10
SENSIBILISIERUNG	11
2. ARBEITSHILFE ZUR GEWALTPRÄVENTION UND –INTERVENTION FÜR AMBULANTE PFLEGEDIENTSTE	12
ZIELE	12
PERSONENKREIS	13
PRÄVENTIVE MAßNAHMEN	13
VERHALTEN IN GEWALTSITUATIONEN	14
VERHALTEN NACH GEWALTSITUATIONEN	14
VERHALTEN BEI VERDACHT AUF GEWALTAUSÜBUNG	15
QUALITÄTSMANAGEMENT	15
3. ARBEITSHILFE ZUM AUFBAU EINES KONZEPTE IN STATIONÄREN PFLEEGEEINRICHTUNGEN.	16
PRÄVENTION	16
LEITUNG	17
GRUNDSÄTZLICHES ZUR ENTWICKLUNG UND FÖRDERUNG EINER EIGENEN WERTEHALTUNG	17
TEAM	18
ARBEITSORGANISATION	18
BESCHWERDEMANAGEMENT/NIEDERSCHWELLIGES ANGEBOT	19
4. NETZWERKPARTNER FÜR AMBULANTE UND STATIONÄRE EINRICHTUNGEN	21
HILFENETZ IM PFLEGEALLTAG	22
5. MITWIRKENDE	23



VORWORT

Der Kreis Paderborn hat im Jahr 2011 ein Frühwarnsystem „Gewalt in der Pflege“ entwickelt, um für das Thema zu sensibilisieren. Es sollen Hilfsstrukturen eröffnet werden, die Gewalt in der Pflege präventiv verhindern, aber auch Wege im Umgang mit bereits eingetretener Gewalt aufzeigen.

Pflege geschieht heute im häuslichen Umfeld, in Senioren- und Pflegeeinrichtungen oder auch in anderen betreuten Wohnformen. Die Versorgung stellt in fachlicher, psychischer und körperlicher Hinsicht erhebliche Anforderungen an die pflegenden Personen. Auch wenn sich die Beteiligten im Vorfeld über den Umfang und Form der Pflege einig waren, kann es zu Spannungen in der Pflegebeziehung kommen. Die Pflege verläuft dann nicht unter optimalen Bedingungen, die existentiellen Grundbedürfnisse der Pflegebedürftigen werden nicht gesehen und erkannt. Das gilt im Bereich der professionellen Pflege ebenso wie in der Familie.

Gewalt (bei der Pflege) innerhalb der Familie hat ihre – meist jahrelang sich zuspitzende – Vorgeschichte und wird beeinflusst von einer Vielzahl individueller, inner- und außerfamiliärer Faktoren. Ursache für Gewalt im familiären Umfeld gegenüber dem zu pflegenden Angehörigen kann aber auch Überforderung, Doppelbelastung sein.

Die steigende Lebenserwartung geht einher mit einem Anstieg der Zahl pflegebedürftiger Menschen besonders im hohen Alter. Pflegebedürftige Menschen mit körperlicher, geistiger, seelischer, psychischer Behinderung sind oftmals nicht in der Lage, sich gegen Gewalt zu wehren. Zu Gewalt kann es aber nicht nur gegenüber den Pflegebedürftigen kommen. Sie kann sich auch gegen die Pflegepersonen richten und sie kann sich ereignen zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern in Einrichtungen.

In der Kreispflegekonferenz im Jahr 2012 wurde eine Arbeitsgruppe Gewalt in der Pflege aus Fachleuten von ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen gebildet, die sich später mit weiteren Fachleuten des Sozialamtes und Gesundheitsamtes im „Netzwerk gegen Gewalt in der Pflege“ zusammengefunden haben.

- Mit dem Frühwarnsystem Gewalt in der Pflege soll / sollen
- konkrete Hilfen über eine niederschwellige Beratung angeboten werden,
- eine Kooperationsbasis zur Erkennung und Vermeidung von Gewalt gebildet werden,
- das Zusammenwirken der Institutionen und Personen, die mit pflegebedürftigen Menschen regelmäßig Kontakt haben, gefördert werden,
- Standards festgelegt werden, um riskanten Entwicklungen rechtzeitig entgegenzuwirken,
- nicht nur die Betroffenen bzw. die pflegenden Personen, sondern auch die Öffentlichkeit für das Thema sensibilisiert werden.

Das Netzwerk gegen Gewalt in der Pflege sucht dabei die Kooperation mit den Fachämtern des Kreises, der Kreispflegekonferenz, dem Präventionsrat gegen Gewalt des Kreises Paderborn und anderen Partnern. In der vorliegenden Broschüre werden konkrete Arbeitshilfen für ambulante Pflegedienste und stationäre Pflegeeinrichtungen, aber auch das „Not-Telefon im Pflegealltag“ vorgestellt.



1. WAS IST GEWALT IN DER PFLEGE?

DEFINITION

- „Gewalt ist eine Misshandlung und/oder Vernachlässigung, die den Adressaten gegen seinen Willen negativ beeinflusst und/oder schädigt. Vernachlässigung bezieht sich auf die Unterlassung von Handlungen, Misshandlung bezieht sich auf aktives Tun.“ (Hagen, Björn, Gewalt gegen alte Menschen in der familiären Pflege, in: Soziale Arbeit, 2001, H. 7, S. 253).
- Gewalt ist eine Form der Aggression, die „eine Schädigung, Verletzung, Entwicklungshemmung oder Entwertung Anderer beinhaltet“ (Theunissen, Georg (2000): Therapeutische und alltägliche Arbeit mit geistig behinderten Menschen, Bad Heilbrunn: Klinkhardt, S. 81).

GESETZLICHE GRUNDLAGEN

Das Rechtssystem enthält eine Reihe von Regelungen, die (auch) im Interesse (und ggf. zum Schutz) von pflegebedürftigen oder pflegenden Menschen erlassen worden sind.

Grundgesetz (GG)

Art. 1 Abs. 1

Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt.

Art. 2 Abs. 1

Recht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit

Art. 2 Abs. 2

Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich.

Art. 3 Abs. 3

Gleichheit vor dem Gesetz. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.

Landesverfassung NRW (LV NRW)

Art. 4 Abs. 1

Im GG festgelegte Grundrechte sind Bestandteile dieser Verfassung und unmittelbar geltendes Landesrecht.

Sozialgesetzbücher

§ 1 SGB IX

Rechtliche Verbürgungen für hilfe- und pflegebedürftige Menschen auf Teilhabe am Leben in der Gesellschaft

§ 2 SGB XI

Selbstbestimmung und Selbständigkeit

§ 3 SGB XI

Vorrang der häuslichen Pflege

§ 5 SGB XI

Vorrang der Prävention und Rehabilitation

§ 7 SGB XI

Aufklärung und Beratung

Wohn- und Teilhabegesetz (WTG)

§ 1

Schutz der Würde, der Interessen und Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger in Betreuungseinrichtungen

Betreuungsbehördengesetz (BtBG)

§ 7 Abs. 1

Ermächtigung der Betreuungsbehörde zur Mitteilung von Umständen an das Betreuungsgericht für Maßnahmen in Betreuungssachen, um eine erhebliche Gefahr für das Wohl des Betroffenen abzuwenden.

Strafgesetzbuch (StGB)

§ 123

Hausfriedensbruch

§ 185

Beleidigung

§ 223

Körperverletzung

§ 239

Freiheitsberaubung

§ 240

Nötigung

Charta der Rechtehilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Präambel

Jeder Mensch hat uneingeschränkt Anspruch auf Respektierung seiner Würde und Einzigartigkeit. Menschen, die Hilfe und Pflege benötigen, haben die gleichen Rechte wie alle anderen Menschen und dürfen in ihrer besonderen Lebenssituation in keiner Weise benachteiligt werden.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), 2006

Art. 2

Körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden. Dies beinhaltet:

- Schutz vor körperlicher und seelischer Gewalt
- Schutz vor Vernachlässigung
- Schutz vor unsachgemäßer medizinischer und pflegerischer Behandlung
- Schutz vor unangemessenen freiheitsbeschränkenden Maßnahmen
- Hilfe gegen Gewalt

FORMEN DER GEWALT

Gewalt zeigt sich in den unterschiedlichsten Formen:

- Physische Gewalt
- Psychische Gewalt
- Verbale Gewalt
- Sexuelle Gewalt
- Strukturelle Gewalt
- Gewalt gegenüber Anderen
- Gewalt gegenüber sich selbst
- Gewalt gegenüber Gegenständen
- Gewalt zwischen Bewohnerinnen/ Bewohnern
- Gewalt von Gepflegten gegenüber Pflegenden
- Gewalt von Pflegenden gegenüber Gepflegten

DEFINITIONEN VON TÄTER UND OPFERROLLEN

Gewaltsituationen sind meist sehr komplexer Natur, weisen meist physische, psychische und emotionale Komponenten auf und haben eine Vorgeschichte. Daher ist eine Trennung von Opfer und Täter meistens nicht sehr leicht vorzunehmen (Täter-Opfer-Symbiose).

URSACHEN VON GEWALT

z.B. bei Mitarbeitern

- Häufung verschiedener Belastungssituationen
- Überschreiten der Belastungsgrenze
- Vorübergehender Wegfall der Hemmschwelle
- Plötzliche Enttäuschung
- ...

z.B. bei zu Pflegenden

- krankhafte Ursachen
- Hadern mit dem Schicksal
- Freiheitsentzug
- Medikamente
- Fehlende Selbstbestimmung
- Hilflosigkeit, Angst, Verzweiflung
- ...

z.B. durch arbeitsbezogene Stressoren

- Zeitdruck
- Mobbing
- Arbeitsorganisation
- ...

SENSIBILISIERUNG

Es ist wichtig festzustellen, dass das Thema Gewalt und Vernachlässigung alter Menschen nicht nur in Einzelfällen vorkommt, sondern ein breit gefächertes gesellschaftliches Thema darstellt. Pflege verschärft die Dynamiken, die Gewalt und Vernachlässigung und lässt Menschen an ihre Belastungsgrenzen stoßen. Im Rahmen der professionellen Pflege findet die Auseinandersetzung mit dem Gewaltthema ihren Niederschlag in beruflichen Standards, Regelungen zur Pflege- und Lebensqualität, insbesondere zur Vermeidung von Fixierungen. Gängige Verfahren und Instrumente der Qualitätssicherung decken gewaltfördernde Mechanismen kaum auf, da sie sich ausschließlich an Dokumenten orientieren.

Ziel der Kommunikation ist es, bei Mitarbeitenden im Gesundheitswesen und bei psychosozialen Professionen ein Problembewusstsein, Problemwissen und Kompetenzen im Feld von Gewalt gegen ältere Menschen zu erzeugen. Menschen mit Demenz bilden dabei die Gruppe mit dem höchsten Gefährdungspotential. Diese Personen können sich nur wenig zur Wehr setzen (wenn dann eher mit Verhaltensstörungen).



2. ARBEITSHILFE ZUR GEWALTPRÄVENTION UND –INTERVENTION FÜR AMBULANTE PFLEGEDIENSTE

Das Konzept Gewaltprävention und –intervention für ambulante Pflegedienste wurde von der 2012 nach der Kreispflegekonferenz gegründeten Arbeitsgruppe „Gewalt in der Pflege“ im Sinne eines Frühwarnsystems entwickelt.

ZIELE

- Sensibilisierung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kunden bzw. Klienten und deren Angehörige für Situationen, in denen Gewalt eine Rolle spielt.
- Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter kennt die unterschiedlichen Formen der Gewalt und weiß, dass es einen Handlungsplan gibt.
- Die Einrichtungsleitungen haben Sicherheit im Umgang mit dem Handlungsplan und kennen die

Hilfsangebote.

- Kunden bzw. Klienten und deren Angehörige kennen die unterschiedlichen Formen der Gewalt und erfahren Unterstützung und Hilfe.

In der pflegerischen Versorgung kann es Situationen geben, in denen der pflegerische Versorgungsauftrag gegenüber selbst bestimmter Lebensführung einer pflegebedürftigen Person abgewogen werden muss. Gründe können z.B. krankheitsbedingte Fehleinschätzungen bezüglich des eigenen Könnens der erkrankten Person sein.

Professionelles Handeln von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bewegt sich dann zeitweise als Teil der Pflegehandlung an der Grenze zur Gewaltausübung oder muss diese im Einzelfall mit richterlicher Genehmigung zum Schutz vor Selbst- oder Fremdgefährdung überschreiten (z.B. Verabreichung von lebensnotwendigen Medikamenten oder Behandlungspflege; Durchführung eines Grundstandards der Körperhygiene, Schutz durch genehmigungspflichtige Fixierungsmaßnahmen etc.).

Solche Situationen können sehr belastend sein und sollten aufgearbeitet werden, obwohl sie von individuell verschuldeten Ausnahmesituationen einer Gewaltausübung zu unterscheiden sind.

PERSONENKREIS

Die in den Grundlagen benannten Rechte gelten gleichermaßen für Kunden bzw. Klienten und deren Angehörige sowie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

PRÄVENTIVE MAßNAHMEN

Der beste Umgang mit Gewaltsituationen ist, ihre Entstehung zu verhindern.

Hierfür sind folgende Maßnahmen erforderlich:

- Eine klare Position der Einrichtung / Werthaltung
- Offener Umgang mit Gewaltsituationen
- Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Leitungskräfte
- Verpflichtung zur Meldung von Gewaltsituationen
 - Schulung der Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Leitungskräfte
 - Moderation von Fallbesprechungen und/oder Supervision
 - Dokumentation von Gewaltsituationen
 - Integration in die Pflegeprozessplanung
- Beratung von Kunden/Klienten, Angehörigen und/oder sonstigen

privaten Pflegepersonen

- Sensibilisierung /Aufklärung – Was ist Gewalt?
 - Bereithalten von Entlastungsmöglichkeiten
 - Bereithalten von Informationsmaterialien (z.B. Infobroschüre Kreis Paderborn)
- Implementierung eines Beauftragten als Ansprechpartner bei Gewaltsituationen

VERHALTEN IN GEWALTSITUATIONEN

- Eigenschutz und Schutz von Kunden/Klienten sowie Kollegen haben oberste Priorität (keine Heldentaten, kein Risiko eingehen). In akuten Gewaltsituationen unverzügliche Information der/des Vorgesetzten, notfalls die Polizei hinzuziehen.
- Mitbewohner/Angehörige auffordern, den Ort des Geschehens zu verlassen, Maßnahmen der Deeskalation, Situation auflösen, wenn möglich als betroffene/r MitarbeiterIn aus der Situation gehen, bei medikamentös beeinflussten Kunden/Klienten sowie bei Personen mit Demenz keine Diskussion, sondern Versuch der Ablenkung oder Situationsabbruch.
- Empathisch nachspüren, was der Anlass für die Aggression sein könnte, dabei Fakten und nicht Gefühle abfragen, Ruhe und Besonnenheit ausstrahlen, zuhören, klare,

einfach strukturierte Sätze mit Blickkontakt zur Person.

- Umfeld: klare Grenzsetzung, keinen Machtkampf führen, störende und ablenkende Geräuschquellen ausschalten (Fernseher aus, etc.), Distanz halten, Umfeld beachten, gefährliche Gegenstände entfernen oder selbst aus der Situation gehen.
- Die eigene Körperhaltung beachten: keine Droh- oder Fluchtgebärden machen, eigene Angst möglichst kontrollieren, evtl. die Person auffordern, das bedrohliche Verhalten aufzugeben.

VERHALTEN NACH GEWALTSITUATIONEN

- Bei Bekanntwerden einer Gewaltsituation durch eine Beschwerde oder Selbstanzeige haben Leitungskräfte die Pflicht, die Person auf die Situation anzusprechen und das Fehlverhalten deutlich zu machen: ein kollegiales Gespräch führen;
- unverzügliche Information der/des Vorgesetzten;
- bei Verletzungen Vorstellung beim Betriebsarzt;
- Dokumentation, Ursachenanalyse, Fallbesprechung, ggfls. mit dem Beauftragten für Gewaltsituationen;
- Erwägung verschiedener Maßnahmen:
- Beratung, Mitarbeiterwechsel, Kündigung des Pflegevertrages;

- evtl. Information an externe Auftraggeber (z.B. Arzt, Krankenkasse, MDK);
- Prüfung strafrechtlicher-, arbeits- und zivilrechtlicher sowie disziplinarischer Konsequenzen durch die jeweilige Einrichtungs- und/oder Pflegedienstleitung;
- Persönliche Entschuldigung der/des gewalttätig gewordenen Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters bei dem Betroffenen veranlassen, gesetzlichen Betreuer oder Angehörige informieren;
- Schadensregulierung prüfen;
- Beobachtung des weiteren Verlaufs.

QUALITÄTSMANAGEMENT

- Bereithalten eines Beschwerdemanagements;
- Auswertung der Gewaltvorkommnisse;
- Planung von Maßnahmen zur Gewaltprävention auf der Grundlage der vorliegenden Ergebnisse.

VERHALTEN BEI VERDACHT AUF GEWALTAUSÜBUNG

- Feststellung von Gewaltmerkmalen (z.B. Hämatome, Angstäußerungen);
- Klärung der Herkunft von Gewaltmerkmalen;
- Fallbesprechung / Rücksprache mit Kollegen und an der Versorgung beteiligter Dritter;
- evtl. Rücksprache mit Angehörigen;
- evtl. Information der Betreuungsstelle, des Pflegestützpunktes oder des Hilfenetzwerkes.



3. ARBEITSHILFE ZUM AUFBAU EINES KONZEPTES IN STATIONÄREN PFLEGEINRICHTUNGEN

Auch wenn die Thematik Gewalt in der Pflege in letzter Zeit verstärkt eine fachöffentliche und gesellschaftliche Relevanz erhalten hat, so besteht offenbar ein starker Forschungsbedarf hinsichtlich einer wirksamen Prävention von Gewalt gegenüber pflegebedürftigen Menschen. Um zu vermeiden, dass beruflich Pflegenden unter einen Generalverdacht gestellt werden, bedarf es eines sehr sensiblen Umgangs aller Prozessbeteiligten.

PRÄVENTION

Es sind Rahmenbedingungen zu definieren, die einen präventiven Umgang mit Gewalt und/oder Vernachlässigung alter Menschen möglich machen. Aus Burnout, Persönlichkeitsmerkmalen des Pflegenden (Minderwertigkeitsgefühle, Geltungsdrang etc.), bestimmten Formen negativer Gruppendynamik, mangelnder Fremd- und Selbstkontrolle sowie die mit dem Machtunterschied in Institutionen verbundene

Dialektik von Macht und Machtlosigkeit kann eine Gewaltspirale aus Überforderung, Stress, Belastung und Regression entstehen.

Da sich Werteverständnis, organisatorische oder bauliche Rahmenbedingungen in den Einrichtungen sehr unterscheiden können, sind weitere Aspekte in ein Konzept aufzunehmen. Die nachfolgend genannten Stichworte erheben daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Ob das Thema „Gewalt“ in der Einrichtung offen angegangen werden kann, hängt maßgeblich von der Empathie und Entschlossenheit der Leitungskräfte ab, die aufgrund ihrer Vorbildfunktion das Thema nach vorne bringen.

LEITUNG

Jede Ebene der Leitung muss klar Position beziehen und die Nicht-Toleranz von Gewalt in jeder Form benennen. Daneben ist es unabdingbar, dass Leitung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch die Institution als solche eigene Werte und ethische Prinzipien definieren, leben, strukturell und personell gewährleisten.

GRUNDSÄTZLICHES ZUR ENTWICKLUNG UND FÖRDERUNG EINER EIGENEN WERTEHALTUNG

Verantwortliches und couragiertes Handeln setzt immer eigene Werte und ethische Prinzipien voraus!

Dieser Grundsatz gilt gleichermaßen für den einzelnen Mitarbeitenden in der Pflege wie für die Pflegeeinrichtung als Ganzes.

- Die grundlegenden Werte in der Pflegeeinrichtung sind klar definiert. Sie beinhalten klare Aussagen zum zugrunde liegenden Menschenbild und Grundverständnis von Pflege.
- Die formulierten Werte machen Aussagen hinsichtlich des wünschenswerten Verhaltens von Leitung und Mitarbeitenden sowie den grundlegenden Bedürfnissen und Ansprüchen der Bewohner und deren Angehörigen.
- Es gibt in der Pflegeeinrichtung entwickelte Instrumente zur Implementierung und Pflege von Werten (z. B. (ethische-) Fallbesprechung).
- Zusätzlich stehen Mitarbeitenden und Leitungspersonen vertrauliche Orte offen, an denen sie über eigene berufliche und private Probleme und Schwierigkeiten sprechen können.
- Die Mitarbeitenden in der Pflege werden zu werteorientierten Fort-

und Weiterbildungsangeboten motiviert. Interne wie externe Fort- und Weiterbildungsangebote werden unter dem Aspekt von Werteorientierung berücksichtigt.

- In der Pflegeeinrichtung gibt es eine gelebte Lernkultur. Ein transparenter Umgang mit Fehlern und Werteverstößen durch Mitarbeitende ist angestrebt. Ziel ist der kontinuierliche Lern- und Verbesserungsprozess im Sinn einer gelebten Wertekultur.
- Die Pflegeeinrichtung ist ein dialogischer Ort von und für Menschen, die als Bewohnerinnen und Bewohner, Mitarbeitende und Leitungspersonen mit ihren je eigenen Werteinstellungen die Entfaltung des Anderen begünstigen und fördern.

TEAM

- Förderung im Bereich Gesundheit, in Pflege und Betreuung durch regelmäßige Fortbildungen, in denen Aspekte zur Gewaltentstehung, Gewaltvermeidung und Konfliktmanagement aufgegriffen werden.
- Entwicklung und Förderung von wertorientierten Fort- und Weiterbildungsangeboten (z.B. ethisches Fallgespräch) für Mitarbeitende in der Pflege- und Betreuungspraxis.
- Moderation von Fallbesprechungen und/oder Supervision. Reflexion des beruflichen Handelns,

Umgang mit Krisenintervention, Ängsten, Grenzerfahrungen.

- Integration der Gewaltprävention in den Pflegeplanungsprozess.
- Die Nachtwachen bilden als „Team“ eine Ausnahme und bedürfen deshalb besonderer Lösungen und Aufmerksamkeit.
- Sorgfältige Auswahl des Personals. Eine zunehmende Ökonomisierung des Arbeitsplatzes „Pflege“ und gleichzeitige Zunahme von Fachkräftemangel wird die Tendenz, auch Mitarbeiter im System zu haben, die anderswo nicht zum Zuge kamen und unter Umständen nicht geeignet sind, verstärken.

ARBEITSORGANISATION

Die Entwicklung und Optimierung von Arbeitsprozessen muss immer auch unter dem Aspekt „strukturelle Gewalt“ betrachtet werden, denn organisationale, finanzielle und politisch gewollte Systemzusammenhänge können ein beachtliches gewaltförderndes Potential enthalten. Beispielhaft sind in der Literatur genannt:

- Beziehungsfeindliche Aufgaben z.B. der Zwang „ordentliche Leiber“ herzustellen, da Pflegende an diesem „Produkt“ gemessen werden, dies einhergehend mit einer auf Effizienz ausgerichteten Ökonomisierung aller Beziehungen.

- Beschleunigung aller Vorgänge und Arbeitsverdichtung und der Zwang, zu allem immer ein freundliches Gesicht aufzusetzen.
- Geringe Personalausstattung geht mit einer erhöhten Gabe von Psychopharmaka einher, resultieren in vermehrter Agitiertheit der Bewohner, führen zu Verdrängungsprozessen und begünstigen somit psychische Erkrankungen engagierter Mitarbeiter.
- Emotionale Erschöpfung, die De-Personalisierung zusammen mit geringen Erfolgserlebnissen, nähren den Boden für Gewalt und Vernachlässigungen.
- Mangelnde Kompetenz der Leitungen, Führungsdefizite sowie unklare Aufgabenverteilung und Mängel in der Arbeitsorganisation.

BESCHWERDEMANAGEMENT/NIEDERSCHWELLIGES ANGEBOT

Beim Beschwerdemanagement geht es darum, die innerbetrieblichen Kommunikationskanäle für Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Angehörigen oder Besucher der Einrichtung zu öffnen.

Die Kommunikationsmöglichkeiten für Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in vielen Einrichtungen bekannt und gegeben. Schließlich kennen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre

zuständigen Ansprechpartner, ihre Vorgesetzten und die Mitarbeitervertretung (MAV), und sie haben die Möglichkeit, sich im Rahmen des Besprechungssystems zu äußern oder – soweit vorhanden – das innerbetriebliche Vorschlagswesen zu nutzen.

Aus Sorge, Repressalien zu erfahren, ist die Beteiligung bzw. die Stimulierung von Beschwerden durch Angehörige, Bewohner oder Besucher in der Praxis oftmals gehemmt. Daher ist dieser Prozess so zu gestalten, dass ein hohes Maß an selbstbestimmter Mitwirkung der Beteiligten gegeben ist. Um Entwicklungen und Umsetzungserfolge erkennen und bewerten zu können, ist eine kontinuierliche, schriftliche Erfassung der Hinweise aus der Einrichtung sinnvoll. Nur so können deren Auswertung und daraus resultierende Ergebnisse offen und transparent kommuniziert werden.

Die bisherigen Instrumente des Beschwerdemanagements sind aus dem Qualitätsmanagement entsprungen. Ihnen wird in der Literatur eher eine geringe Wirksamkeit nachgesagt, führen sie doch eher zu sozialen und technischen Beschleunigungen und Scheinbewältigungen, ohne die eigentlichen Ursachen der Gewalt zu berühren. Diese sind daher einer kritischen Prüfung zu unterziehen. Aus Angst vor Stigmatisierung und Scham ist zu befürchten, dass Bewohner,

Mitarbeiter oder Angehörige von einer Verschriftlichung Abstand nehmen.

Förderlich ist daher die Entwicklung und Förderung eines leicht zugänglichen und niederschweligen Beratungsangebotes für alle Prozessbeteiligten,

- deren Mitarbeiter hinreichend sensibilisiert und mit weiteren Beratungsstellen vernetzt sind;
- dass sich weg von der „Komm Struktur“ hin zu einer unterstützenden, entlastenden und beratenden Struktur entwickelt;
- dass sich als eigenständiges Beratungsangebot nicht ausschließlich auf dieses Thema fokussiert, da sich in diesem Fall Gewaltopfer als solche definieren müssen und eine Stigmatisierung befürchten;
- in dem Mitarbeitende die Möglichkeit erhalten, über Auffälligkeiten aus dem Arbeitsalltag zu sprechen und sich bei Grenzsituationen vertraulichen Rat einzuholen.

In stationären Einrichtungen kann die Mitarbeitervertretung hinzugezogen werden. Daneben können die nicht institutionell eingesetzten Bewohnerbeauftragten (Fürsprecher) ggf. vermittelnd Prozesse der Einrichtung unterstützen.

Grundsätzlich ist zu empfehlen, das Thema „Arbeitsorganisation“ als einen strategischen Ansatz im Gesundheitsmanagement zu verankern, da neue Studien einen Zusammenhang zwischen Burnout

und Gewalt nahelegen. Demnach ist Mitarbeitergesundheit immer als ein ganzheitlicher Ansatz zu verstehen und bezieht das private Umfeld der Mitarbeiter in der Analyse immer mit ein.



4. NETZWERKPARTNER FÜR AMBULANTE UND STATIONÄRE EINRICHTUNGEN

Es ist dringend angeraten, dass sich alle beteiligten Institutionen einer engen Kooperation verpflichtet fühlen. Die Verfahrenswege müssen dabei kurz, Zuständigkeiten geklärt sein, um zeitnah Schutzmaßnahmen zur Verfügung stellen zu können.

Netzwerkpartner können z.B. sein:

- Kreis und Stadt Paderborn mit den entsprechenden Fachabteilungen
- Präventionsrat Kreis Paderborn
- Krankenkassen
- Polizei
- Selbsthilfegruppen
- Haus- und Fachärzte
- Not-Telefon im Pflegealltag des Kreises Paderborn
- Telefonseelsorge
- Beratungsstellen freier gemeinnütziger Träger
- Kirchengemeinden
- ...

HILFENETZ IM PFLEGE-ALLTAG

Seit Juni 2013 hat der Kreis Paderborn das „Not-Telefon“ im Pflegealltag eingerichtet. Mit dem Beratungsangebot sollen alle Bürgerinnen und Bürger, insbesondere

- Betroffene,
- pflegende Angehörige,
- Tagespflegeeinrichtungen,
- Pflege- und Betreuungseinrichtungen,
- ambulante Pflegedienste,
- Hausärztinnen und Hausärzte und
- Krankenhäuser

angesprochen werden.

Jeder kann zum Pflegefall werden. Einen Menschen rund um die Uhr zu versorgen, kostet viel Kraft. Aber auch der Pflegebedürftige selbst muss damit fertig werden, seinen gewohnten Alltag aufgeben zu müssen. Und jene, die in stationären Einrichtungen arbeiten, können ebenfalls an ihre Grenzen kommen. Pflege kann alle überfordern. Es kann jeder anrufen, der Spannungssituationen im pflegerischen Alltag erlebt oder auch wahrnimmt.

Hilfesuchende wissen oft nicht, an welche zuständige Stelle sie sich wenden können. Über das „Not-Telefon“ ist ein Netz von Fachleuten der Paderborner Kreisverwaltung zu erreichen, die in

Krisensituationen zuhören, beraten und begleiten.

Sollten Spannungen in der Pflege bereits zu Belastungen oder Anwendung von Gewalt geführt haben, werden auch individuelle Hilfen aufgezeigt, um die Probleme zu lösen und künftig zu vermeiden.

Durch die vielfältigen Kontakte zu Ärzten und Krankenhäusern, Pflegediensten, Ehrenamtlichen und vielen unterschiedlichen Dienstleistern können die passenden Angebote vermittelt werden. Auf Wunsch und bei Bedarf begleiten die Fachkräfte des Kreises auch die Betroffenen zu Einrichtungen, sofern das notwendig ist.

Die Fachleute am „Not-Telefon“ helfen in allen Fragen rund um das Thema Pflege sowohl im häuslichen Bereich als auch in Einrichtungen.

Die Beratung ist kostenlos, unabhängig und vertraulich.

Zu erreichen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hilfenetzwerkes im Pflegealltag unter der Rufnummer
Tel.: 05251 308 900 von montags bis freitags von 8:30 Uhr bis 12:00 Uhr sowie donnerstags von 14:00 bis 18:00 Uhr und per E-Mail unter hilfe-netz@kreis-paderborn.de.

Außerhalb dieser Zeiten können sich Hilfesuchende auch an die Telefonseelsorge unter der 0800 1110111 oder 0800 1110222 (kostenlos) wenden.

5. MITWIRKENDE

Im Netzwerk gegen Gewalt in der Pflege arbeiten die nachstehenden Personen mit:

Kreis Paderborn:

Sozialamt, Betreuungsstelle
Stefan Amsbeck
Dorothea Fleischer
Edeltraut Ickler

Kreis Paderborn

Sozialamt:

Jürgen Stroth
Margot Becker

Sozialamt, Pflegeberatung:

Christa Kröger
Beate Wippermann

Kreis Paderborn

**Gesundheitsamt,
Sozialpsychiatrischer Dienst**

Bernd Bielefeld

Stadt Paderborn

Betreuungsstelle

Sybill Reinhardt
Melanie Welslau
Hermann Göhrmann

Stiftung Westphalenhof

Paderborn:

Einrichtungsleitung
Ralf Wilberg

Ev. Altenheim St. Johannisstift

Paderborn:

Einrichtungsleitung
Longinus Lomp

Kreis Paderborn

**Sozialamt, WTG-Beörde
(Heimaufsicht)**

Oliver Diekmann

**Caritasverband Paderborn e. V.,
Qualitätsbeauftragte**

Marion Knicker

**AWO Kreisverband
Paderborn e.V.**

Pflegedienstleitung
Jana Mirk

**IN VIA – Fachseminar für
Altenpflege**

Sabine Maybaum

Pflegedienst Sonnenblume

Christian Roth

Impressum:

Kreis Paderborn
– Der Landrat –
Sozialamt
Aldegrevestr. 10 – 14
33102 Paderborn
Tel.: 05251 308-5010
E-Mail: sozialamt@kreis-paderborn.de
www.kreis-paderborn.de

Satz und Gestaltung:

Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Kreis Paderborn

Stand: April 2018



**Kreis
Paderborn**

...nah bei den Menschen!