

---

# Institutionelle Gewalt in der Pflege- Gewaltprävention

Tulln, 21.4.2022  
Barbara Koralka MSc MBA

Amt der NÖ Landesregierung  
Abteilung Sanitäts- und Krankenanstaltenrecht



# Betroffene

---

- PatientInnen und BewohnerInnen
- Pflegepersonen
- Angehörige
- Gesellschaft

# Darüber sprechen wir

---

- 72% zeigen Verhalten, welches von Experten als Gewalt eingestuft wird

54 % psychische Misshandlung

54 % pflegerische Vernachlässigung

30 % psychosoziale Vernachlässigung

24% physische Misshandlung

28 bzw. 6% mechanische oder unangemessene Freiheitsbeschränkungen

vgl. S.Eggert, P.Schnapp, D.Sulmann ,ZQP Studie 2017, S.3

# Gewalt

---

## Gewaltdefinition WHO

„Gewalt ist der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichen Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.“

# Aggression

---

Aggression ist ein Verhalten, dessen Ziel eine Beschädigung oder Verletzung ist.

Unter aggressiven Verhaltensweisen werden nur solche verstanden, die Individuen (oder Sachen) aktiv und zielgerichtet schädigen, schwächen oder in Angst versetzen

...Jede tatsächliche Aggression ist jedoch immer auch Gewalt...(zit. n. Wesuls, Heinzmann & Brinker, 2005, S. 13-15

# Ergebnisse von 250 befragten Pflegedienstleitungen und Qualitätsbeauftragten im Rahmen der ZQP Studie

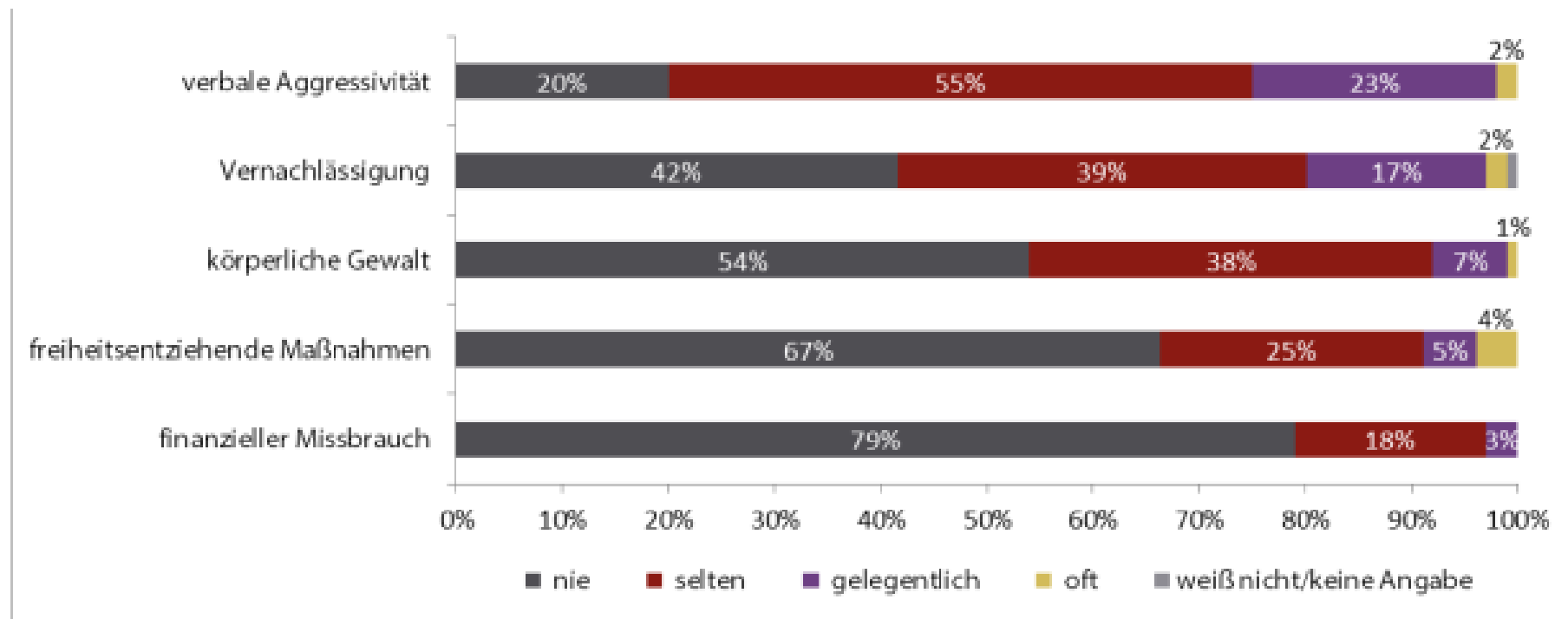


Abbildung 1: Einschätzungen zur Häufigkeit verschiedener Gewaltformen in der Pflege insgesamt (n = 250).

# Elder Maltreatment

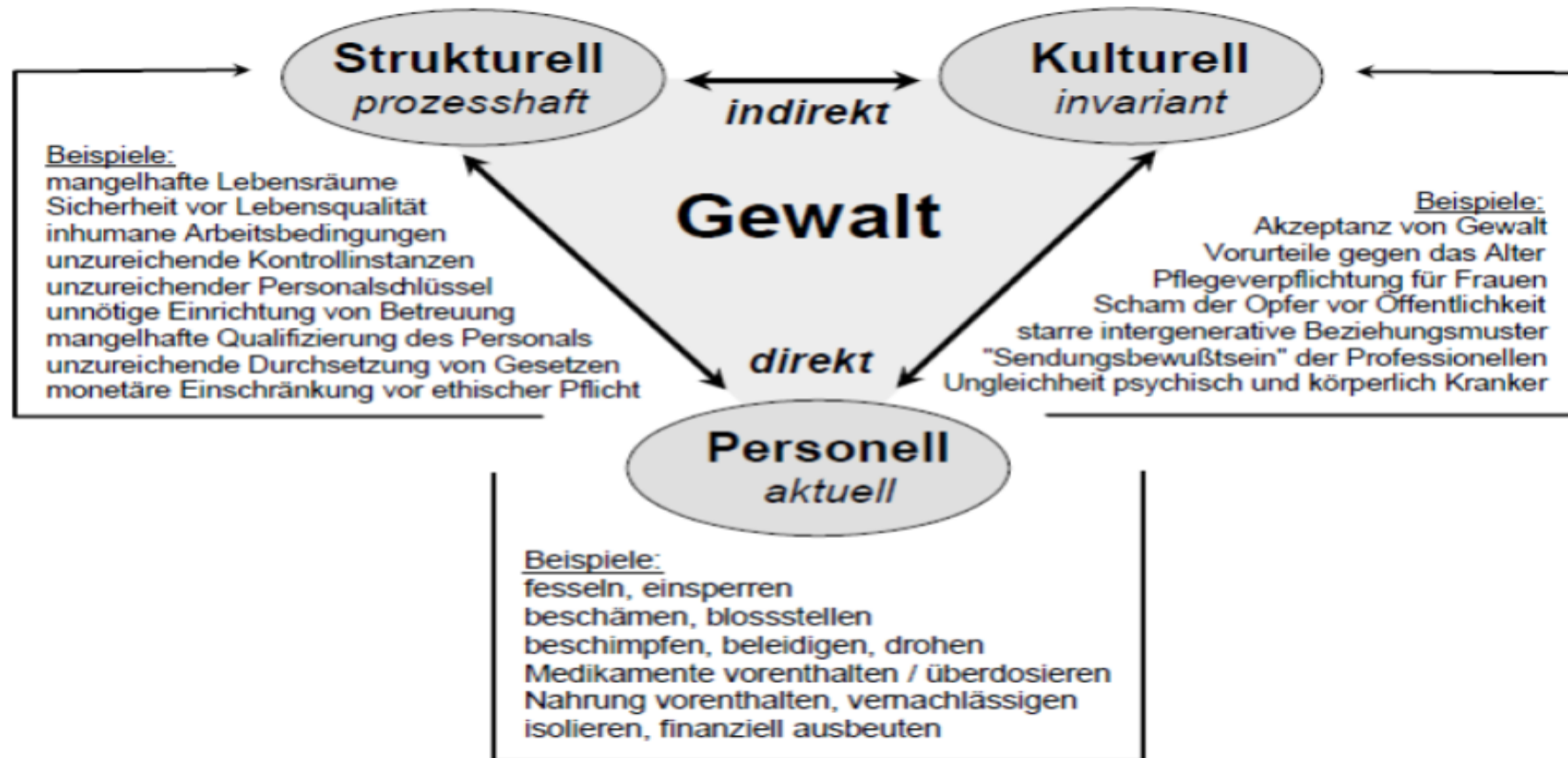
---

WHO (eigene Übersetzung Sethi et al. 2001)

„ einmalige oder wiederholte Handlung oder das Unterlassen einer angemessenen Reaktion, die im Rahmen einer Vertrauensbeziehung stattfindet und einer älteren Person Schaden oder Leid zugefügt wird“.

# Ebenen der Gewalt

Gewaltdreieck nach Galtung 1993 (Hirsch 2003)





# Auslöser von Gewalt von BewohnerInnen

---

- Eindringen in Intimsphäre
- Verkennen der Situation
- Missachtung von Gefühlen und Bedürfnissen
- unangemessener Umgang
- Erleben von Zwang, Misshandlung, Gewalt durch Betreuungs- und Pflegepersonen
- Vorübergehender Wegfall der Hemmschwelle z.B. krankheitsbedingt, Müdigkeit, Stress, Medikamente, Schmerz
- starke Abhängigkeit und mangelnde Selbstbestimmung

# Auslöser von Gewalt durch Betreuungspersonen, Angehörige, Zugehörige

---

- Konflikte und konflikthafte Beziehung zur Bewohnerin bzw. zum Bewohner sowie An- und Zugehörige und am Arbeitsplatz
- Hilflosigkeit
- Erleben körperlicher oder verbaler Angriffe
- Häufung verschiedener Belastungsfaktoren
- hoher Stress
- permanentes Überschreiten der Belastungsgrenze
- vorübergehender Wegfall der Hemmschwelle
- plötzliche Enttäuschung

# Wir begleiten Fr. F. ins und im Pflegeheim

---



Fr. F. lebt mit ihrem Hund in einer kleinen Wohnung im 3. Stock. 3x tgl. kommt ein mobiler Hilfsdienst und unterstützt Fr. F.

Durch ein akutes Ereignis kann Fr. F. nach einem Krankenhausaufenthalt nicht mehr nach Hause

Die Angehörigen von Fr. F. müssen eine Pflegeplatz für sie organisieren. Das KH drängt.

Fr. F. hat sich immer gewünscht gemeinsam mit ihren Freundinnen in einem Heim in ihrem Wohnort zu leben, wenn es zu Hause nicht mehr geht.

Doch es gibt keinen freien Platz.

Fr. F. bekommt den nächsten freien Platz in einer Pflegeeinrichtung die für ihre Angehörigen gut erreichbar ist.

Den Hund kann Fr. F. nicht mitnehmen.

# Alle sind freundlich.....

---



Fr. F. bekommt Besuch und beantwortet die Fragen ihre Familie

Ja, ja, alle sind freundlich...

Ja, ja, das Essen ist eh gut...

Sie haben halt viel zu tun...

Man muss sich halt anpassen...

Ich gewöhne mich sicher daran...

Wie geht es meinem Hund?

# Was sie nicht sagt...

---

Manche verstehe ich nicht und traue mich nicht nachzufragen...

Manchmal ist das Wasser zur Morgentoilette zu kalt...

Sie schneiden mein Essen in kleine Stücke, das würde ich gerne selber machen...

Es steht nichts zum Nachwürzen am Tisch...

Ich versuche mich ruhig zu verhalten, damit ich niemanden lästig bin...

Ich vermisse Nähe und Vertrauen...

Hoffentlich dauert es nicht zu lange hier...

Warum muss ich hier sein?...

Ich bin nie um 18:00 zu Bett gegangen...

Ich vermisse meinen Hund und fühle mich sehr alleine...

Ich spüre wenn ich zur Toilette muss, doch keiner hat Zeit...

Ich darf das alles nicht sagen, um niemanden zu enttäuschen!

# Die Pflegepersonen über Fr. F.

---

**L** : Ich verstehe ihren Schock. So nach dem Krankenhaus ohne sich von zu Hause verabschieden zu können...

**O** : aber sie hat`s ja gut hier, besser als zu Hause...

**M** : sie isst echt wenig, vielleicht schmeckt es ihr nicht...

**K** : wahrscheinlich ist es ihr zu hart, wir sollten vielleicht Breikost bestellen...

**I** : Sie hatte einen Hund, vielleicht sollten wir...

**J** : drum redet sie nichts mit uns

**O** : mir sind eh die lieber , die nichts reden..

- Verständnis

- Irrtum

- Vermutungen

- Kommunikation nicht mit der Betroffenen Fr. F.

- Empathie

- Beleidigt sein, zu wenig „Lob“?

- Überlastung

# Die Familie unterhält sich

---

Sie redet immer weniger..

Sorge

Sie hat nie viel gesprochen...

Angst

Sollen wir mit den Schwestern reden?

Sich selbst beruhigen

Nein, die haben eh viel zu tun. Und dann glauben sie wir beschweren uns...

Hilflosigkeit

Aber glücklich wirkt sie nicht...

Geduld

Sie wird sich schon daran gewöhnen..

Ohnmacht

Ja, das wird sie wohl...

Ich rede mal mit den Schwestern ...

# Fr. F. stürzt

---

## Pflegepersonen

Ich habe gleich gesagt, sie braucht ein Bettgitter...

Hätten ihr die Angehörigen ordentliche Schuhe gebracht...

Weil sie so wenig isst, eh klar, dass sie keine Kraft hat...

Sie hat mich eh gefragt, ob ich mit ihr aufstehe, aber, wir sind halt viel zu wenige, um mit jedem gleich aufzustehen, wenn er/sie es will...

## Familie

Jetzt reicht es aber, wir dachten dort wäre sie sicher...

Wahrscheinlich geben sie ihr zu wenig zum Essen, ich hab eh gesehen, dass sie abgenommen hat...

Wahrscheinlich hat sie es wieder nicht erwarten können, bis jemand mit ihr aufsteht...

Sie hat sicher ihre Kraft überschätzt...



# Fr. F. denkt und fühlt

---

Ich habe Schmerzen...

Jetzt kann ich gar nicht mehr aus dem Bett mit dem Seitenteil...

Die Medikamente machen mich müde..

Ich kann nicht mehr denken, den ganzen Tag die weiße Decke anzusehen...

Ich bin traurig...

Die Schwester heute war auch nicht zimperlich, mein Arm tut jetzt noch weh, dabei mache ich so schnell es geht...

Wie es wohl meinem Hund geht?..

Wann war ich zuletzt im Freien?

Welche Jahreszeit ist?

Welcher Tag ist?

Meine Zimmernachbarin ist verstorben...

Man hat mir gesagt, dass ich Glück hatte, dass nichts gebrochen ist...

Vielleicht sollte ich dankbarer sein...

# Die Familie spricht mit den Pflegepersonen

---

Wir dachten sie sei hier sicher...

Warum hat sie so abgenommen...

War das nicht zu verhindern?

Sie hätten ihr ein Gitter geben müssen...

In Zukunft werden sie das tun, was wir ihnen sagen, wir sind die Erwachsenenvertretungen...

Wir haben eine Rechtsschutzversicherung...

Sie ist nicht glücklich....

Wir arbeiten Tag und Nacht, damit es allen hier gut geht...

Wir können uns nicht teilen...

Die Kollegin hat ihr eh gesagt, sie kommt gleich...

Sie war schon ziemlich dünn, als sie zu uns kam..

Wir werden auf alle Fälle schauen, dass so etwas nicht mehr passiert...

Sie ist nicht glücklich...

# Die Führung des Hauses

---

- Schon wieder eine Beschwerde, weil die nicht aufpassen
- Gut, dass sie sich nichts gebrochen hat
- Hoffentlich erzählen die nicht überall herum, dass sie nicht zufrieden sind
- Gut, dass ich bald Urlaube habe, ich brauche wirklich eine Auszeit
- So eine Aufregung, Fr. F. ist zu Hause auch gestürzt, da haben sie sich auch nicht aufgeregt
- Wir bräuchten mehr fähiges Personal
- Wir müssen mit den MitarbeiterInnen den Fall besprechen.
- Ich muss die MitarbeiterInnen schützen, sonst laufen sie noch davon.
- Die Schulung wird wieder Geld kosten, wozu machen die eigentlich eine Ausbildung.
- Keine Woche, wo einmal alles rund läuft...

# Gewaltprävention

---

- **primär:** Wahrnehmen- Haltung- Sensibilisierung
- **sekundär:** Instrumente zur Erfassung von Gewaltereignissen aus
  - a. BewohnerInnenperspektive: physische Merkmale, Anzeichen von Verwahrlosung, Freiheitsbeschränkende Maßnahmen, verändertes Verhalten, BW Zufriedenheit, etc.
  - b. MitarbeiterInnenperspektive: Einsatz des EVA Bogens, Teambesprechungen, PraktikantInnen, Beschwerdemanagement, MA Zufriedenheit, etc.
- **tertiär:** Nachbehandlung des Geschehens

# Prävention in der Organisation

---

- Bewusstsein der Organisation /Führungskräfte, dass Gewalt ein Thema ist
- Über dieses Thema darf und muss im Rahmen einer Organisationskultur gesprochen werden
- Beauftragen einer Gewaltpräventionsbeauftragten als niederschwellige(r) AnsprechpartnerIn
- Erkennen, Vorgehen und Umgang mit Gewalt in die Ausbildung integrieren
- Unterstützungsprogramm für Pflegepersonen zur Bewältigung beruflicher Herausforderungen
- mehr Fachpersonal
- Fallbesprechungen
- Einbindung der Angehörigen im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit-  
Qualitätszirkel
- regelmäßige Antiaggressionstrainings

# Strukturelle Prävention

---

- genügend Raum für die Bewohner/innen und seine/ihre Bedürfnisse zur Verfügung haben/angenehmen Rahmen schaffen bzw. erhalten. Ermöglichen von
- Rückzugsmöglichkeiten für vertrauliche Gespräche und Zeit.
- Dem Pflege- und Betreuungsbedarf angepasste Hilfsmittel zur Verfügung haben.
- Biographie, Rituale, Gewohnheiten, Vorlieben, Abneigungen beachten (die Bewohner/innen verstehen); darauf Tagesablauf abstimmen
- regelmäßige Gespräche mit Bewohner/innen und Angehörigen
- regelmäßige Teambesprechungen, Fallsupervision
- sinnvolle (für Bewohner/innen und Mitarbeiter/innen) Strukturen und Regeln (geben Orientierung und Sicherheit)
- Gewährleistung einer (fach-) ärztlichen Diagnostik

# Literaturverzeichnis

---

Arbeitsgruppe Land NÖ, 2018: Konzept Gewaltprävention für stationäre Langzeitpflegeeinrichtungen St.Pölten

Hirschberg, K.-R., & Kähler, B. (2009). Gewalt und Aggression in der Pflege. Hamburg: Berufsgenossenschaft für Gesundheit und Wohlfahrtspflege - BGW.

S.Eggert, P. Schnapp, D. Sulmann, 2017: Gewalt in der stat. Langzeitpflege, ZQP Studie, Hessen 2017 S. 3 und S.8

Herzlichen Dank für ihre  
Aufmerksamkeit und  
Ausdauer

---