

„Gewalt in der Pflege fängt nicht beim Schlagen an.“

Die Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) beschäftigt sich regelmäßig mit dem Thema Gewalt in der Pflege. Der ZQP-Vorstandsvorsitzende Ralf Suhr spricht mit PKV publik über den Handlungsbedarf bei der Gewaltprävention.

Konflikte in zwischenmenschlichen Beziehungen gehören zum Leben. Wann fängt vor diesem Hintergrund Gewalt in der Pflege an und wie äußert sich diese?

Suhr: An welchem Punkt man von Gewalt spricht, ist nicht immer ganz eindeutig zu benennen. Denn, was wir als Gewalt empfinden, hängt von gesellschaftlichen Normen, kulturellen und sozialen Einflüssen und unseren persönlichen Werten ab. Daher kann sich das Verständnis von Gewalt bei Menschen unterscheiden. Gewalt in der Pflege fängt in jedem Fall nicht erst beim Schlagen an. Sie hat viele Gesichter und ist als solche manchmal nicht direkt erkennbar.

Dazu gehören neben verbalen Aggressionen ebenso die Missachtung der

Intimsphäre, finanzielle Ausbeutung, Einschränkung der Entscheidungs- und Bewegungsfreiheit aber auch Vernachlässigung. Gewalt gegen Pflegebedürftige kann zum Beispiel sein, jemanden wie ein Kind anzusprechen oder über den Kopf hinweg sprechen, zum Essen zwingen, Schmerzen nicht ernst nehmen oder lange auf Hilfe warten lassen. Andererseits kommt es auch vor, dass Pflegenden mit Aggressionen konfrontiert werden. Vor allem, wenn sie Menschen mit psychischen Problemen oder Demenz betreuen. Generell gilt: Die Gründe, die letztendlich zu gewalttätigem Verhalten gegenüber Pflegebedürftigen führen, sind komplex und vielschich-

tig und in hohem Maße abhängig von der individuellen Konstellation.

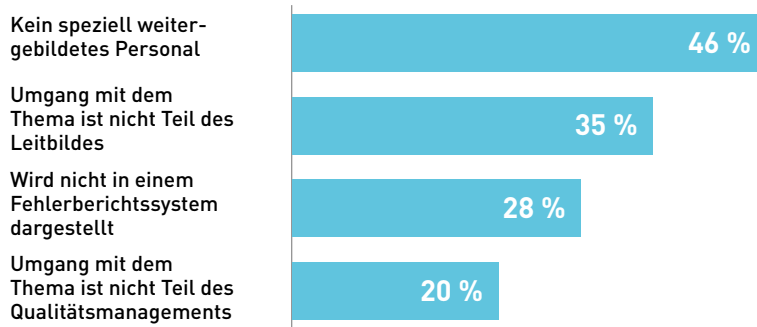
Ein weiteres Problem in der Debatte ist: Gewalt wird oft mit kriminellem Verhalten gleichgesetzt. Man kann aber auch Gewalt ausüben, ohne dass es eine Straftat ist. Zum Beispiel können in der Pflege freiheitsentziehende Maßnahmen juristisch korrekt angewendet werden. Sie schnallen dann jemanden sozusagen rechtskonform am Bett fest – es bleibt aber Gewalt.

Was muss konkret getan werden, um Gewalt in der Pflege zu verhindern?

Suhr: Es ist wichtig, ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass kleine Konflikte in der Pflege ganz normal sind, aber übergreifiges, respektloses Verhalten – gerade für Pflegebedürftige – besonders folgenschwer sein kann. Angefangen von starker seelischer Belastung bis hin zu Traumatisierung – und nicht zuletzt körperlichen Verletzungen. Konfliktlinien müssen frühzeitig erkannt werden, um Eskalationen vorzubeugen. Es gibt konkrete Möglichkeiten und Instrumente, um problematische Situationen zu vermeiden oder zu entschärfen. Daher ist es wichtig, dass professionell Pflegenden regelmäßig an Fortbildung bzw. Trainings zu diesem Themenfeld teilnehmen. Pflegenden Angehörige können das in speziellen Kursen lernen. Damit pflegende Angehörige Handwerkszeug bekommen,

„Gewalt hat viele Gesichter und ist als solche manchmal nicht direkt erkennbar.“

Handlungsbedarf: Viele stationäre Einrichtungen sind noch nicht gut auf den Umgang mit aggressiven Situationen vorbereitet



Quelle: ZQP-Studie (n = 250; Mehrfachantworten möglich)

um Konflikten sowie Eskalationen vorzubeugen oder damit umzugehen, sollte bereits bei der ersten Pflegeberatung auf die Möglichkeit, solche Kurse zu besuchen, hingewiesen werden.

Aber auch die Kultur in einer Pflegeeinrichtung ist ein zentraler Faktor, zum Beispiel ein offener, konstruktiver Umgang mit Problemen, einschließlich Fehlverhalten von Menschen. Und dass Pflegekräfte von der Organisationsleitung die Unterstützung erhalten, die sie brauchen, um ihre Arbeit gut zu machen und gesund zu bleiben. Insgesamt ist das Thema Gewaltprävention in der Pflege zudem bei der Qualitätsberichterstattung zu wenig abgebildet. Zum Beispiel sollte für den Verbraucher nachvollziehbar sein, was Pflegeanbieter zur Gewaltprävention aktiv tun – und wie sie mit problematischen Vorfällen umgehen.

Wie sollte das Thema Gewalt im Pflege-TÜV berücksichtigt werden?

Suhr: Es kann nicht darum gehen, Gewaltvorfälle zu messen oder zu bewerten. Sie werden das in diesem Dunkelfeld nicht schaffen können. Hier wäre es schon eine große Weiterentwicklung, wenn Pflegeanbieter Strukturen und Prozesse zur Gewaltprävention nachweisen müssten. Es muss verbindlich und klar dargestellt werden: Gibt es eine Fehlerkultur? Gibt es ein durchdachtes und implementiertes Präventionskonzept? Gibt es ein wirksames Fehlermelde- und Beschwerdesystem? Wie wird mit gemeldeten Fehlern und Beschwerden umgegangen?

Pflegebedürftige und ihre Angehörigen sollten ganz klar nachvollziehen

können, was genau zur Sicherheit bzw. zum Schutz Pflegebedürftiger vor körperlichen oder seelischen Verletzungen durch den Dienst oder die Einrichtung getan wird. Eine aktuelle Befragung des ZQP von Pflegekräften in der stationären Pflege zeigt aber: In vielen Einrichtungen (28 Prozent) werden Vorfälle überhaupt nicht in einem Fehlerberichtssystem dargestellt und der Umgang mit Aggression und Gewalt ist nicht ausdrücklich Bestandteil des Qualitätsmanagements (20 Prozent). Hier müssen wir also ansetzen.

In jedem Fall ist Gewaltprävention keine Frage einer Note: Entweder ein Heim hat ein fundiertes umfassendes Konzept zur Sicherheit von Pflegebedürftigen und Gewaltprävention bei sich fest verankert oder nicht. Es sollte eine Pflicht sein, es zu haben. Glücklicherweise ist ja nun der Qualitätsausschuss von der Politik beauftragt worden bis 2018 bzw. 2019 solche Fragen zu klären. Wir hoffen jetzt natürlich alle, dass es den Verantwortlichen gelingt, diese Aufgabe im Sinne



Dr. Ralf Suhr

ist Vorstandsvorsitzender der Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP).

der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen – und auch im Sinne der guten Einrichtungen – erfolgreich zu meistern.

www.zqp.de

Gewaltprävention in Pflegeheimen

Eine Studie des ZQP zum Thema Gewaltprävention in deutschen Pflegeheimen fand bundesweite Beachtung. Darin wurde untersucht, welche Instrumente zur Prävention von Gewalt vorhanden sind und welche Rahmenbedingungen als wichtig erachtet werden. Darüber hinaus wurden Einschätzungen zur Häufigkeit von Gewaltvorkommnissen erfragt.

Interviewt wurden Pflegedienstleitungen und Qualitätsbeauftragte in stationären Einrichtungen. Die Stichprobe umfasste 250 Befragte aus 250 verschiedenen Einrichtungen. Die Untersuchung wurde in der Zeit vom 26. April bis 18. Mai 2017 durchgeführt (siehe dazu auch Grafik auf S. 8).

Mehr Informationen zur ZQP-Analyse finden sich unter www.zqp.de. Fragen zum Thema an info@zqp.de.