



**Gewaltschutz  
Zentrum  
Steiermark**

Ihre spezialisierte  
Opferschutzeinrichtung.

**Gewalt in der Pflege und Betreuung  
...mit Sicherheit im Kontakt bleiben...**

**DSA Mag(FH) Annemarie Siegl, MSc**

# Grundannahmen

- Aggression und Gewalt finden statt, es ist Teil der Betreuung und Pflege
- Aggression und Gewalt sind eine gemeinsame Herausforderung, ein gemeinsames Problem von Institution, Mitarbeiter\*innen und Patient\*innen, Kund\*innen, Bewohner\*innen
- Aggression und Gewalt haben eine Ursache und eine Bedeutung
- Aggression und Gewalt können als Kommunikation/ Interaktion verstanden werden

# Aggression

- Aggression ist nicht per se schlecht.
- Es geht nicht darum, wer schuld an Aggressionseignissen ist.
- Es geht darum, wer was beitragen kann und für welche Aspekte Verantwortung übernimmt, um das Auftreten von Aggression und Gewalt zu vermeiden oder zu reduzieren.

# Deeskalation

≠

# Recht und Gerechtigkeit

# Differenzierungen „herausforderndes Verhalten“



# Formen von Gewalt

## Physische Gewalt:

- Schlagen
- Treten
- Beißen
- Würgen
- spucken
- Gegen den Willen festhalten
- Körperliche Zwangsmaßnahmen
- Verweigerung von Wärme und Behaglichkeit usw.

# Formen von Gewalt

## Psychische Gewalt:

- Ignorieren der Bedürfnisse
- Verspotten, Belächeln, nicht ernst nehmen
- Beschimpfen, Beleidigen,
- Drohungen, Bloßstellen,
- Missachtung der Privatsphäre
- Alleinlassen, lange warten lassen
- Isolation, Ausgrenzung
- Menschen auf ihre Diagnosen reduzieren
- Von oben herab behandeln

# Formen von Gewalt

## Sexualisierte Gewalt

- Beeinträchtigung der sexuellen Integrität durch jegliche Ausdrucks- und Verhaltensweisen.
- Anzügliche Blicke,
- sexistische Bemerkungen,
- subtiler oder offener Druck zu sexuellen Handlungen,
- ungewollte Berührungen,
- sexuelle Nötigung,
- Vergewaltigung,
- Genitalverstümmelung.



# Formen von Gewalt

## Strukturelle Gewalt

- Rigide Tages- und Handlungsabläufe
- Personelle Unterbesetzung
- Feste Besuchszeiten, Schlaf- und Ruhezeiten
- Sicherheit vor Freiheit
- Verpflichtende, keine bzw. nicht adäquate Beschäftigungsangebote
- Unzureichende Fallbesprechungen
- Mangelnde Diagnostik
- Fehlende Pflegehilfsmittel

# Formen von Gewalt

## Kulturelle Gewalt

- ist Gewalt, die ausgelöst wird, weil die Kultur einer Person bestimmte Handlungen oder Veränderungen nicht erlaubt.
- Persönliches Wert- und Normsystem der Pflegenden
- Ideologische Haltung einer Einrichtung

# Formen von Gewalt

## Ökonomische Gewalt

- keine, oder zu wenige wirtschaftlichen Mittel zur Erreichung einer eigenständigen Lebensführung
- bzw. Informationen dazu vorenthalten werden.

## Vernachlässigung

- andauernde oder wiederholte Unterlassung notwendiger Fürsorge durch Sorgeberechtigte, die essenzielle physische oder emotionale Grundbedürfnisse eines Pflegebedürftigen missachtet

## **Merkmale institutioneller Gewalt**

- Kostendruck
- Strikte Hierarchie mit deutlichem Machtgefälle und Abhängigkeiten
- Keine verbindlichen Qualitätsstandards
- Wenig bis keine Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Institutionen – geschlossene Systeme
- Fehlende Partizipationsmöglichkeit aller handelnden Beteiligten

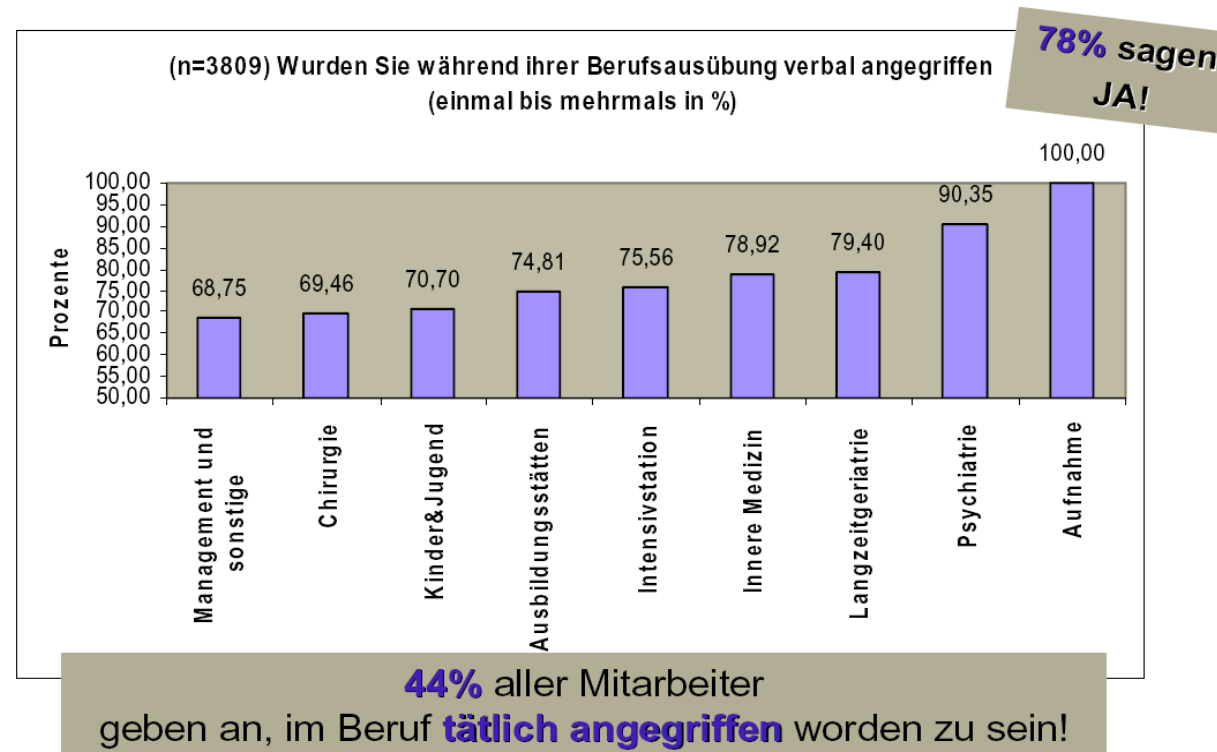
## **Merkmale struktureller und personeller Gewalt**

- Überforderung
- Zeitlicher Stress
- Personalmangel
- Mitarbeiter\*innen arbeiten nach eigenen Vorstellungen, die den anderen nicht bekannt sind bzw. häufig allein
- Individuelle Kontrollunfähigkeit der eigenen Person
- Allgemeiner Arbeitsdruck

# Prävalenzstudie

(Dorfmeister et.al 2009)

## F1: Wurden Sie im Beruf verbal (Beschimpfung) oder tätlich (stoßen, schlagen, ...) angegriffen?



Muttersprache der Befragten: Deutsch 66%, andere 20%

# Einflüsse in Institutionen zur Erlangung von mehr Sicherheit

- Analyse vorhandene Studienergebnisse
- 10 Hauptkategorien (Interventionsbereiche)
- Empfohlene Maßnahmen zum Start
  - Selbsteinschätzung der Institution
  - Umfrage Mitarbeiter\*innen
  - Workshops mit Gruppendiskussionen
  - klare Zuständigkeiten
  - Leitung muss über alle Themen informiert sein, diese mittragen

(N. Oud 2023 nach D. Colton USA, 2003)

# Hauptkategorien

1. Führung
2. Orientierung und Schulung
3. Personalbesetzung
4. Umgebungsfaktoren
5. Behandlungsprogramm

(N. Oud 2023 nach D. Colton USA, 2003)

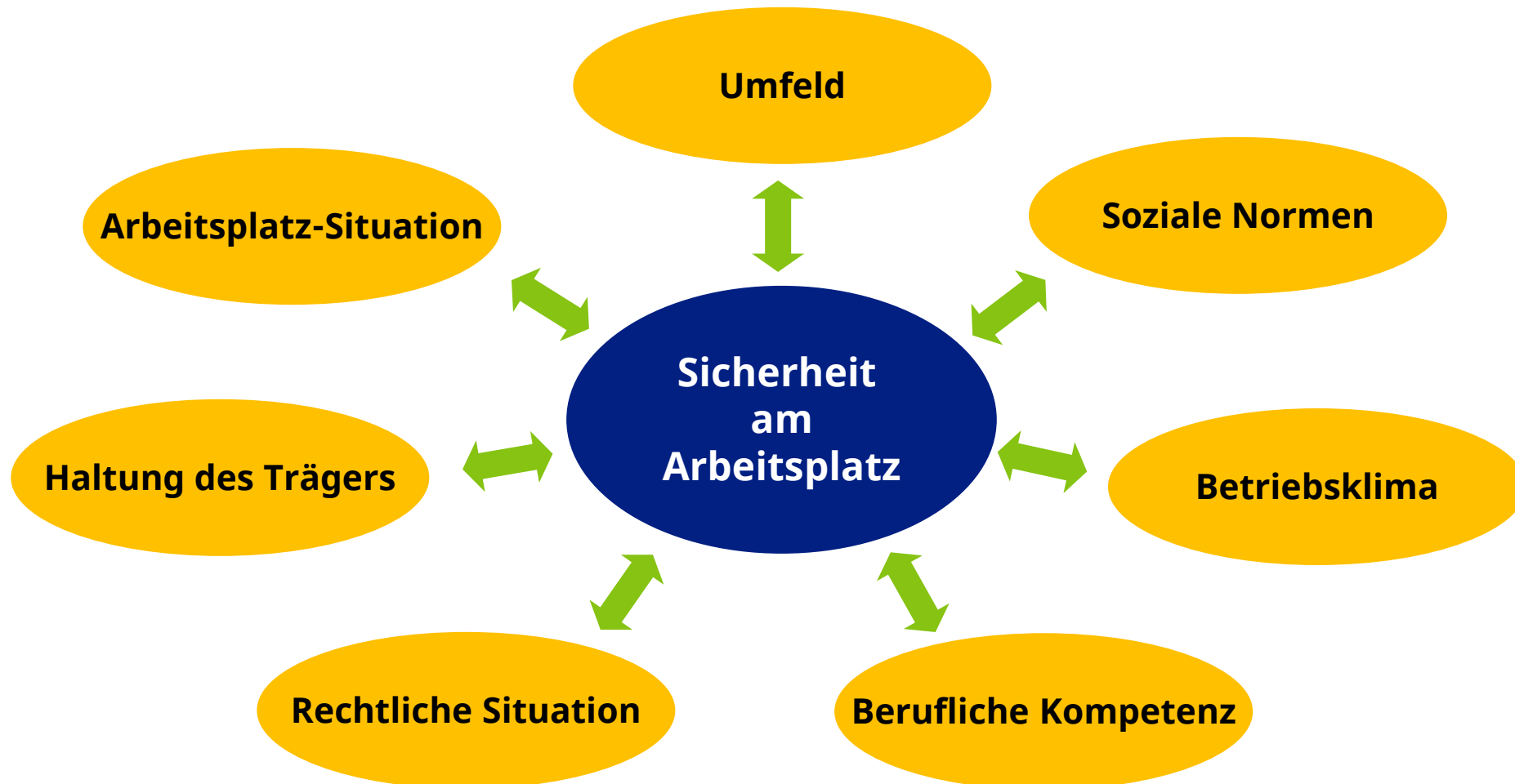


# Hauptkategorien

6. Zeitige und angepasste Behandlungsplanung
7. Nachbearbeitung von Ereignissen
8. Kommunikation und Einbezug von Betroffenen
9. Systematische Evaluation & Qualitätsverbesserung
10. Stabile, kontinuierliche Anleitung und Begleitung und Befähigung von Mitarbeiter\*innen

(N. Oud 2023 nach D. Colton USA, 2003; Paterson 2005)

# Sicherheitsfaktoren



# Stufen der Entwicklung im Sicherheitsmanagement (David Leadbetter, 2004)

**Stufe 1:** Verleugnung

**Stufe 2:** Ignorieren

**Stufe 3:** Aufwachen

**Stufe 4:** Durchbruch

**Stufe 5:** Management

**Stufe 6:** Integration

# Was können wir tun?

## Grundelemente von Präventions- und Sicherheitskonzepten:

Problemlösungskompetenz zu entwickeln ist wichtiger, als fertige Antworten zu haben oder nur Techniken anzuwenden.

# Einfluss auf persönlicher Ebene:

## Grundprinzipien der Neurodeeskalation

C. Göttl

### 1. Kontakten

- Mit der Person in Kontakt treten (Name, akustische Reize)

### 2. Spiegeln

- Wiederholen was gesagt wird, ohne zu widersprechen.
- Bei nonverbalen Personen – Gefühle, die wir beim Gegenüber erkennen, benennen.

### 3. Führen

- Kurze klare Anweisungen geben.

# Grundprinzipien der Neurodeeskalation

c. Göttel

## **Innere Haltung**

- „ich setze mich zu dir, wir gehen gemeinsam da durch, ich führe dich heraus“

## **Körperhaltung**

- gemeinsame Blickrichtung
- Becken in Schrägstellung
- Berührung
- Handflächen sichtbar

## **Prävention**

- 5 Minuten am Anfang und Ende des Dienstes für die herausforderndsten Personen

# Sicherheitsmanagement

Sicherheitsmanagement führt, lenkt und koordiniert eine Organisation in Bezug auf alle Sicherheitsaktivitäten.

Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit bei

- Aggression
- Gewalt

# Sicherheitsmanagement

betrifft alle Ebenen der Institution

## Leitung

- Angemessene Ressourcen und Infrastruktur
- Handlungsstandards erarbeiten - vorgeben
- Funktionierende Nachbearbeitung und Nachsorge

## Mitarbeiter:innen

- Deeskalationsfähigkeiten und -fertigkeiten
- Konkretes Aggressionsmanagement



# Gemeinsame Hauptkomponenten der Leitlinien

1. Bekenntnis des Managements zur Problemlage und Beteiligung der Arbeitnehmer an der Problemlösung sowie die Gründung einer Arbeitsgruppe und Bereitstellung von Unterstützung
2. Identifizierung der Probleme oder Gefahren inklusive Arbeitsplatzanalyse und Risikobewertung
3. Gefahrenverhütung und Maßnahmen zur Risikokontrolle

# Gemeinsame Hauptkomponenten der Leitlinien

4. Gewährleistung von Sicherheits- und Gesundheitserziehung und dazugehöriger Schulungen
5. Datenerfassung und Programmevaluation, um durch festgelegte Verfahren und Vorgaben sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter sich der potenziellen Risikofaktoren bewusst sind und wissen, wie sie Patienten, sich selbst und ihre Kollegen schützen können.

# Modell der sicheren Institution



# Schlussfolgerungen

- Es ist wichtig zu akzeptieren, dass Aggression, Gewalt und Zwang stattfinden
- Wahrnehmung der Aufgabe, mit Aggression/Gewalt kontrolliert sowie ethisch und therapeutisch verantwortlich und menschenfreundlich umzugehen
- Um „mit Sicherheit in Kontakt zu bleiben“, braucht es ein klares Konzept dafür
- Mut zur Doku

**Deeskalation!**

**Aggressions- und Sicherheitsmanagement**

# Was können wir tun?

## Auf struktureller und politischer Ebene

Notwendige Ressourcen zur Verfügung stellen!

# take home message

**Die Haltung ist  
entscheidend!**

**Gewalt geht uns  
alle an!**

**Wir können alle  
etwas tun!**