



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

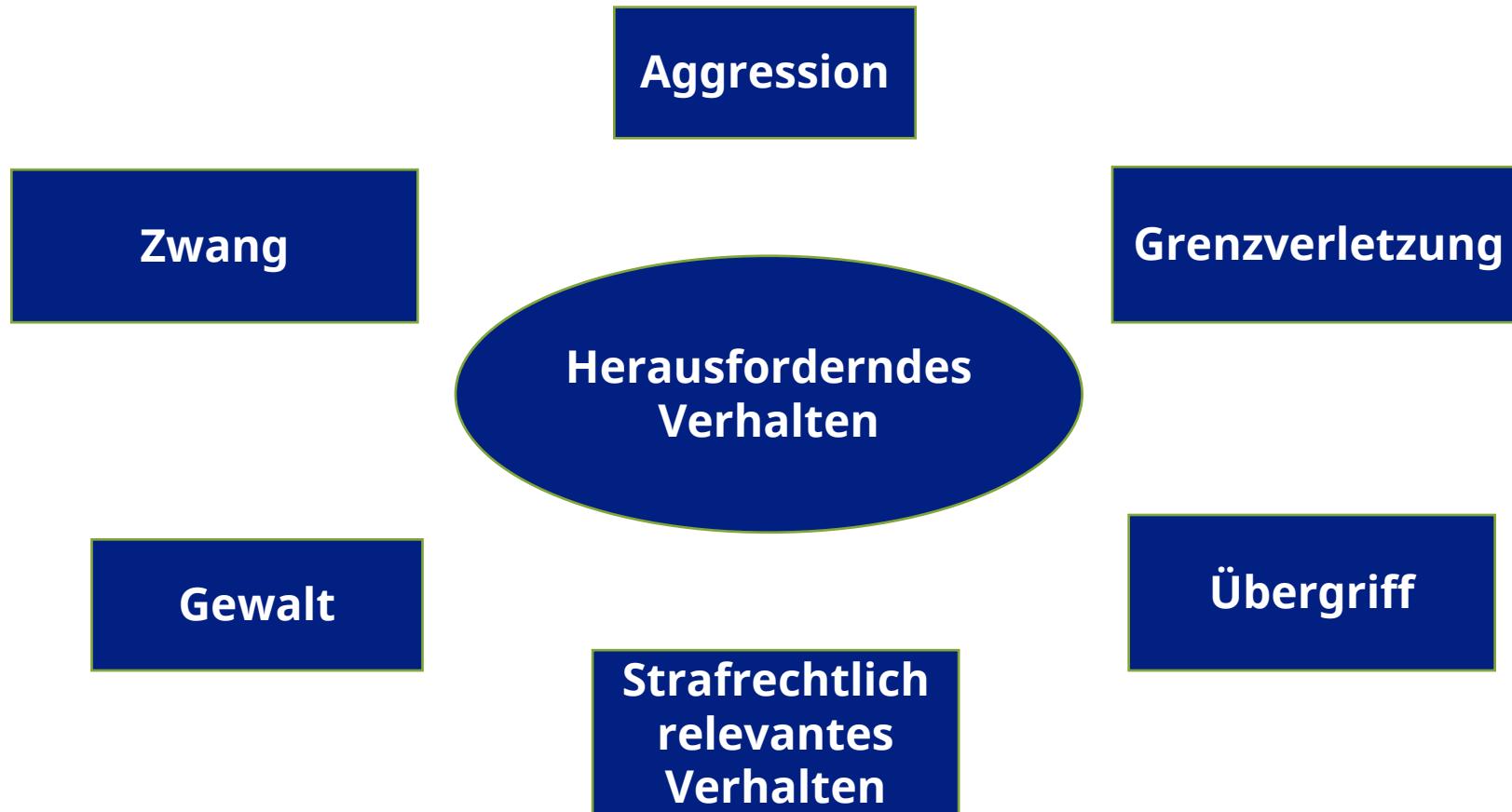
- Aggression ist nicht per se schlecht.
- Es geht nicht darum, wer schuld an Aggressionereignissen ist.
- Es geht darum, wer was beitragen kann und für welche Aspekte Verantwortung übernimmt, um das Auftreten von Aggression und Gewalt zu vermeiden oder zu reduzieren.

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

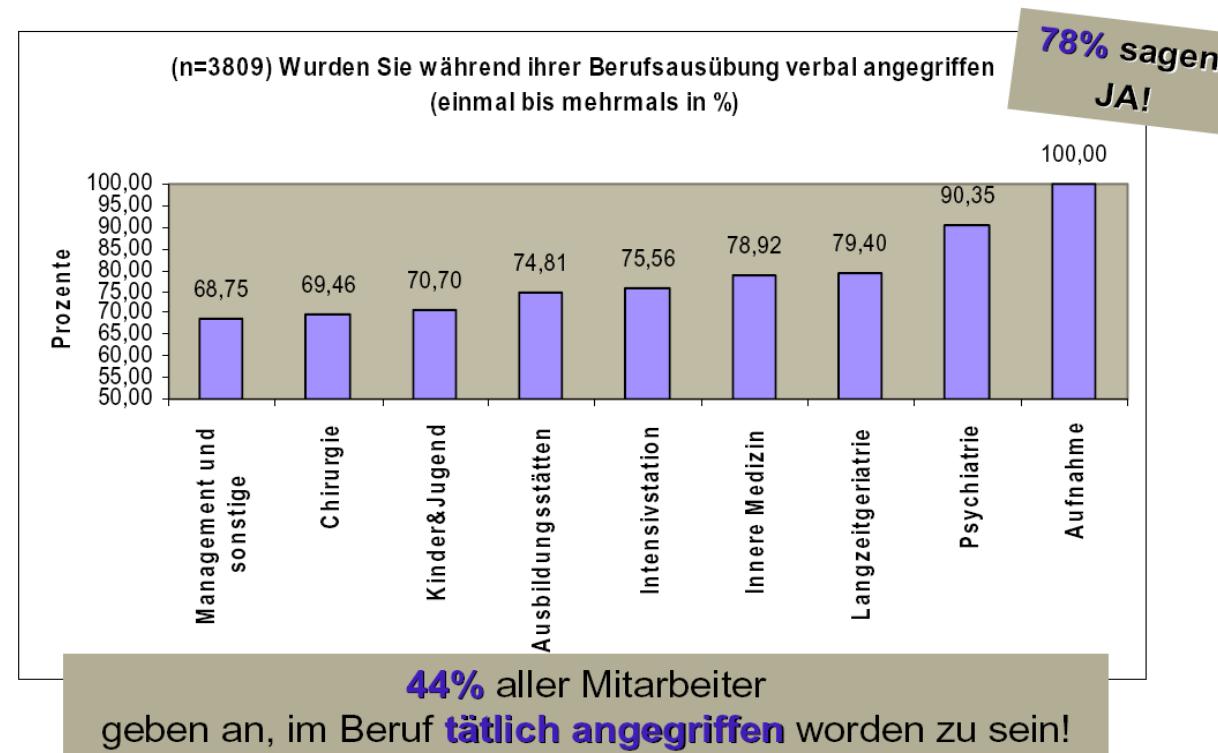
Merkmale struktureller und personeller Gewalt

- 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. Umgebungs faktoren
5. Behandlungsprogramm

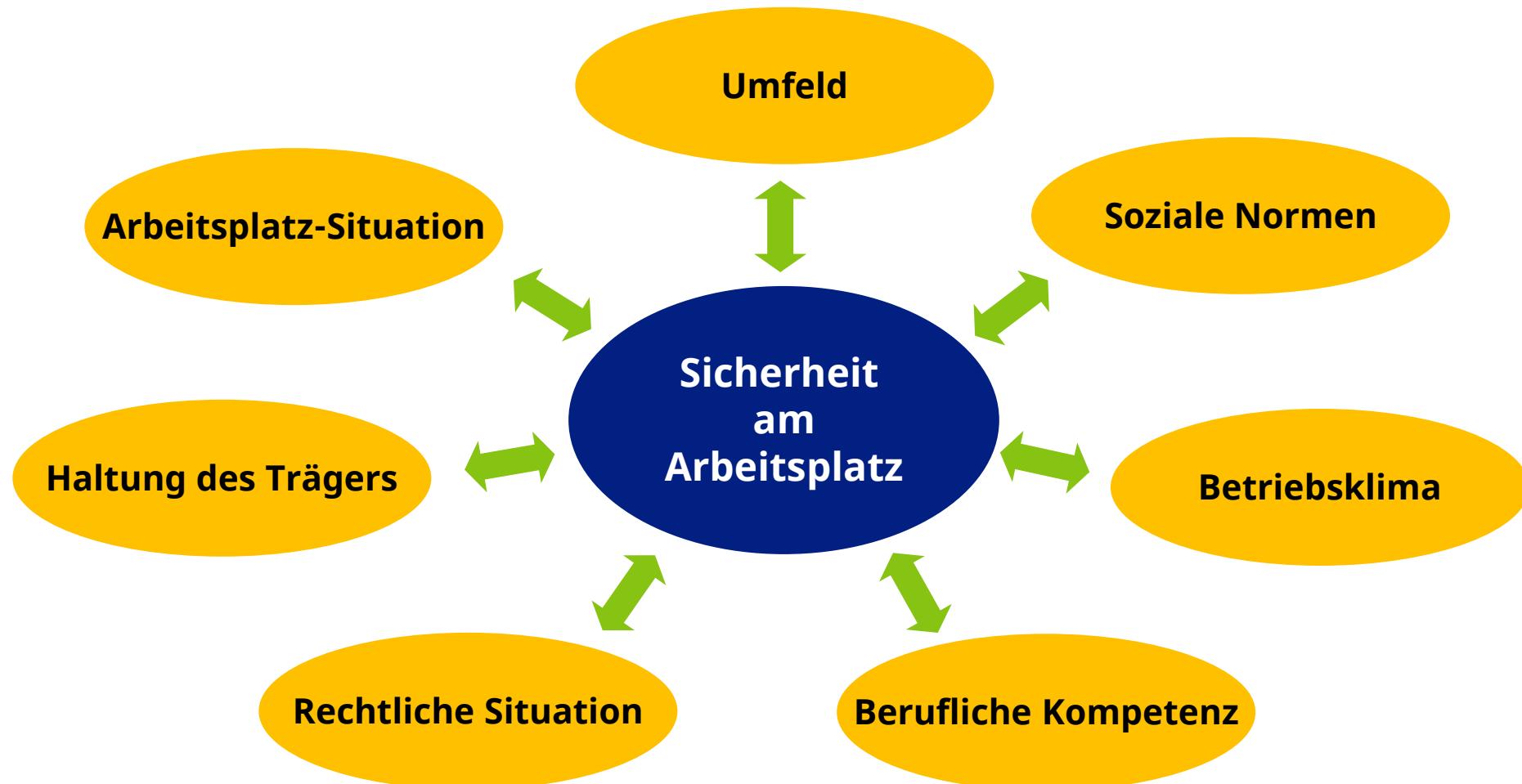
(N. Oud 2023 nach D. Colton USA, 2003)

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!**