



Konzeption zur

Gewaltprävention in der Pflege

im Senioren-Park carpe diem

Nutze den Tag – dies ist der Grundgedanke für dieses Konzept, welches in den Senioren-Parks carpe diem verwirklicht wurde und an der Maxime „So viel Selbständigkeit wie möglich, so viel Betreuung und Pflege wie nötig“ ausgerichtet ist.

Inhalt

Vorwort

1	Grundsätze	4
2	Rechtliche Rahmenbedingungen von Gewalt	4
2.1	Definition Gewalt	4
2.2	Gewalt nach ihrer rechtlichen Kategorie.....	5
3	Ursachen und Risikofaktoren für Gewalt	5
3.1	Allgemeine Ursachen und Risikofaktoren.....	5
3.2	Gruppensystemische Ursachen und Risikofaktoren.....	5
4	Gewaltsituationen erkennen	6
4.1	Abgrenzung zwischen Grenzverletzung, Übergriff und strafrechtlichen Formen der Gewalt	6
4.2	Formen von Gewalt	6
4.2.1	Körperliche Gewalt	6
4.2.2	Sexuelle Gewalt	6
4.2.3	Strukturelle/ Institutionelle Gewalt.....	6
4.2.4	Materielle Gewalt.....	7
5	Systemische Maßnahmen zur Gewaltprävention	7
6	Symptome für eine mögliche Gewaltanwendung	7
6.1	Indirekte Symptome.....	7
6.2	Direkte Symptome	8
7	Mögliche Gewaltsituationen	8
7.1	Gewalt, die von Mitarbeitern gegenüber den Kunden ausgeübt wird.....	8
7.2	Gewalt der Kunden untereinander	10
7.3	Gewalt, die von besuchenden Angehörigen/Bezugspersonen gegenüber Kunden ausgeübt wird	10
7.4	Gewalt, die von Kunden gegenüber den Mitarbeitern ausgeübt wird.....	10
7.5	Gewalt innerhalb der Mitarbeiterschaft	11
7.6	Gewalt, die von Angehörigen oder sonstigen Bezugspersonen gegenüber Mitarbeitern ausgeübt wird.....	11
8	Grundregeln für den Umgang mit Gewalt und Aggression	11
8.1	Für Sicherheit sorgen und deeskalieren in Krisensituationen	12
8.2	Dokumentation.....	12
9	Informationskette	13
10	Nachsorge / Gespräche nach Erfahren einer Gewaltsituation	13
11	Einzuleitende Maßnahmen der Vertrauensperson	14
12	Arbeitsrechtliche Konsequenzen für gewaltausübende Mitarbeiter	15
13	Straf- und zivilrechtliche Konsequenzen / Haftung für gewaltausübende Mitarbeiter	15
14	Vertrauenspersonen (Kümmerer)	15
15	Mitarbeiter- und Kundenfürsorge nach Gewaltereignis	16
15.1	Belastungsreaktionen erkennen und damit umgehen.....	17
16	Mitwirkung/Evaluierung	18

Vorwort

"Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden."

Art. 2 Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Der o.a. Artikel der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen sowie der ICN (International Council for Nurses) -Ethikkodex für Pflegende und die Rahmenberufsordnung des Deutschen Pflegerats liegen als Basis dem Konzept zugrunde und sind der Maßstab der qualitätsgeleiteten Bemühungen zur Gewaltprävention in der Pflege.

Die Betreuung und Begleitung unserer Kunden umfasst Maßnahmen und Tätigkeiten, die das Wohlbefinden und die Selbstbestimmung, den physischen Zustand oder die psychische Stimmung der betreuten Menschen positiv beeinflussen können und sollen.

Bei der Pflege und Betreuung eines Menschen, sei es durch Pflegekräfte, Angehörige und allen anderen an der Pflege Beteiligten, kann es Gewalt geben, da jeder seine eigenen persönlichen Erfahrungen mitbringt, die die Handlungen mit beeinflussen.

Gewalt kommt im Pflegealltag bewusst und/oder unbewusst vor. Hierbei ist der Begriff "Gewalt" ganzheitlich, aus vielen Aspekten heraus, zu betrachten.

Es gibt in der Pflege vielfältige Gewaltebenen - z.B.:

- Gewalt, die von Mitarbeitern gegenüber den Kunden ausgeübt wird
- Gewalt der Kunden untereinander
- Gewalt, die von besuchenden Angehörigen/Bezugspersonen gegenüber Kunden ausgeübt wird
- Gewalt, die von Kunden gegenüber den Mitarbeitern ausgeübt wird
- Gewalt innerhalb der Mitarbeiterschaft
- Gewalt, die von Angehörigen oder sonstigen Bezugspersonen gegenüber Mitarbeitern ausgeübt wird

Der Umgang mit allen denkbaren Arten von Gewalt – jede Form der Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch, einschließlich ihrer geschlechtsspezifischen Aspekte – ist, unabhängig davon, von welcher Person die Gewalt ausgeht, Bestandteil der vorliegenden Konzeption. Darüber hinaus soll das Konzept in den Senioren-Parks das Management sowie die Mitarbeiter für diese Thematik sensibilisieren und aufmerksam machen sowie dazu anregen, das eigene Verhalten fortlaufend zu reflektieren. Es soll Führungskräften und Mitarbeitern Hilfestellung zur Vermeidung von Gewalt, zum Umgang mit Gewalt sowie Anregung und Unterstützung zu Bewältigungsstrategien sein.

1 Grundsätze

Der Schutz unserer Kunden, Mitarbeiter und Besucher der Einrichtung vor körperlicher, verbaler und psychischer Gewalt steht im Mittelpunkt. Situationen und Konstellationen, in denen Gewalt entstehen kann, werden durch Aufmerksamkeit und präventive Maßnahmen nach Möglichkeit im Vorfeld erkannt und verhindert.

Die Leitungskräfte in den Einrichtungen tragen die Verantwortung dafür, dass die Rahmenbedingungen ein sicheres, konfliktarmes und gewaltfreies Arbeiten ermöglichen. Die folgenden Leitsätze sollen dabei helfen, durch eine geeignete Führungskultur Gewalt vorzubeugen:

- Kunden und anderen (Bezugs-) Personen sowie Mitarbeitern wird mit Wertschätzung, Offenheit und Respekt begegnet.
- Die Grenzen der Belastbarkeit bei Kunden, Mitarbeitern und anderen (Bezugs-) Personen, deren Überschreitung aggressives Verhalten auslösen kann, werden beachtet.
- Belastungen unserer Mitarbeiter werden wahrgenommen, für ein gutes Arbeitsklima wird gesorgt und Verantwortung für das gesundheitliche Wohlbefinden wird übernommen.
- Es wird eine Atmosphäre des Vertrauens und der Offenheit, in der Probleme und Konflikte angesprochen werden können und gemeinsam nach Lösungen gesucht wird, geschaffen.
- Die Bereitschaft und Möglichkeiten, das eigene Verhalten und das Verhalten anderer kritisch zu reflektieren, werden gefördert und unterstützt.
- Wir schaffen ein Klima, in dem sich die Kunden, andere (Bezugs-) Personen sowie Mitarbeiter geachtet, verstanden und zufrieden fühlen.
- Die Mitarbeiter werden zum Thema "Gewalt" sensibilisiert und kommunizieren die Thematik offen.
- Es wird ein Bewusstsein für gewaltgeneigte Pflegesituationen entwickelt und jedem Hinweis auf Gewalt unverzüglich nachgegangen.
- Mitarbeiter werden jährlich zum Thema Gewalt geschult.

2 Rechtliche Rahmenbedingungen von Gewalt

2.1 Definition Gewalt

Für das vorliegende Konzept wird die folgende Definition von Gewalt zugrunde gelegt:

"Alle Interaktionen, die den Menschen in seiner Individualität einschränken, ihn zwingen oder auch zwingen sollen, etwas gegen seinen Willen zu tun, oder gegen seinen Willen zu unterlassen."

(Veronika Schneider, Institut für Gerontologie und Ethik in Nürnberg)

2.2 Gewalt nach ihrer rechtlichen Kategorie

Verfassungsrecht/ Grundgesetz:

Art. 4, 5, 8, 9, 12, 14 GG und Art. 20 Abs. 4 GG

Strafrecht/ StGB:

§ 177 (sexuelle Nötigung); §§ 224 und 226 (gefährliche und schwere Körperverletzung);
§ 239 (Freiheitsberaubung); § 177 (Nötigung) StGB

Zivilrecht/BGB:

Schadenersatz und Schmerzensgeld

3 Ursachen und Risikofaktoren für Gewalt

3.1 Allgemeine Ursachen und Risikofaktoren

- starkes Abhängigkeitsverhältnis zwischen am Gewaltereignis beteiligten Personen
- hohes Belastungsempfinden der Gewaltausübenden
- Überforderung
- Konflikte, persönliche Belastungen
- geringe Frustrationstoleranz
- mangelnde soziale Anerkennung und persönliche Zuwendung
- Suchtproblematik
- strukturelle Zwänge, Zeitdruck
- frühere Gewalterfahrung
- gereiztes Klima, respektloser, rüder Umgangston
- Reizüberflutung

3.2 Gruppensystemische Ursachen und Risikofaktoren

Der Wohnbereich/die Wohngruppe des Kunden ist sein neuer sozialer Lebensbereich. Er findet sich plötzlich mit Menschen zusammen, die andere Lebensmotive und Persönlichkeitsmerkmale aufweisen als die Mitmenschen, mit denen er zuvor gelebt hat. Das kann zwar bereichernd sein, kann aber auch bei Einzelnen Gefühle wie Unverständnis, Missgunst, Neid o.ä. auslösen, die zu Aggressionen führen.

Auch Generationsunterschiede (von 10 – 20 Jahren) können zu Reibungen in der Akzeptanz anderer führen. Neue Hierarchien innerhalb der Wohngruppe bauen sich naturgemäß über Konflikte – und bei mangelnder, externer Steuerung – ggf. über Gewalt auf.

Hinzu kommt, dass zwischen miteinander agierenden Personen emotionale Prozesse von Übertragung und Gegenübertragung stattfinden, die den Beteiligten oft nicht bewusst sind. In ihnen werden Themen aktiviert, die mit ihrer eigenen Lebensgeschichte und ihrem Familiensystem zu tun haben – die im Extremfall zu Aggressionen / Gewalt führen können. Dies kann sowohl Kunden, deren (Bezugs-) Personen als auch Mitarbeiter betreffen.

4 Gewaltsituationen erkennen

Zu den Aufgaben der Führungskräfte sowie der Mitarbeiter gehört es, Anzeichen von Gewalt zu erkennen und darauf angemessen zu reagieren.

Allerdings sind Gewaltanwendungen oft nicht eindeutig erkennbar. Kann der Betroffene sich selbst nicht oder nur unklar zu möglichen gewalttätigen Vorfällen äußern oder schweigt er aus Scham oder Angst, sind die Führungskräfte und Mitarbeiter meist auf ihre eigenen Beobachtungen und Eindrücke angewiesen. Dabei ist es oft schwer, eindeutige Symptome von Gewaltanwendung festzustellen. So können die Sorgen, eine Situation falsch zu beurteilen, jemandem Unrecht zu tun oder mit den Beobachtungen nicht angemessen umzugehen, zum Verschweigen wichtiger Beobachtungen führen.

Um mehr Sicherheit beim Erkennen gewalttätiger Situationen zu erlangen, ist es daher wichtig:

- Gewalt als solche zu identifizieren
- gewalttätige Situationen als solche einzuordnen
- Symptome von Gewaltanwendungen wahrzunehmen.

4.1 Abgrenzung zwischen Grenzverletzung, Übergriff und strafrechtlichen Formen der Gewalt

- **Grenzverletzung**
Unbeabsichtigtes Überschreiten psychischer oder körperlicher Grenzen
- **Übergriffe**
Bewusstes Überschreiten psychischer oder körperlicher Grenzen

4.2 Formen von Gewalt

4.2.1 Körperliche Gewalt

- Schlagen, Kratzen, Beißen ...
- Festhalten
- Fixieren

4.2.2 Sexuelle Gewalt

- Verhinderung des Auslebens der Sexualität
- Übergriffe wie Belästigung, Missbrauch und Vergewaltigung
- Missachtung der Intimsphäre

4.2.3 Strukturelle/ Institutionelle Gewalt

- Ungeeigneter Wohnraum
- Missachtung der Selbstbestimmung
- Inadäquates Betreuungskonzept
- Missachtung der Privatsphäre
- Willkürliche Regelungen und Vereinbarungen

4.2.4 Materielle Gewalt

- Fehlender Respekt vor dem persönlichen Eigentum Anderer
- Enteignung und Diebstahl
- Unterschlagung

5 Systemische Maßnahmen zur Gewaltprävention

- Durchführung von Fortbildungen zum Thema Gewalt und Gewaltprävention (Risikofaktoren, gewaltgeneigte Situationen, Erkennen von Gewalt, Umgang mit belastenden Situationen) mind. einmal jährlich für alle Mitarbeiter
- Gewaltpräventions-Konzept ist Bestandteil des Einarbeitungskonzepts
- Durchführung von Fortbildungen zu Kommunikations- und Deeskalationsstrategien und -techniken
- Durchführung von Fortbildungen/Schulungen zu Alternativen zu freiheitsentziehenden Maßnahmen
- Durchführung von bewohnerbezogenen interdisziplinären Fallbesprechungen
- Ggf. Aufnahme des Themas "Gewalt" als Besprechungspunkt in den Teambesprechungen und Leitungsteambesprechungen
- Unterstützung und Förderung der Mitarbeiter in der Entwicklung sozialer Kompetenzen und Beratungskompetenzen
- Beratung, Unterstützung und Hilfestellung der Mitarbeiter bei der Bewältigung persönlichen Belastungen und Krisen
- Vermittlung von Beratungsstellen
- Umsetzung einer offenen und unterstützenden Fehlerkultur

6 Symptome für eine mögliche Gewaltanwendung

Zu den Indikatoren, die auf eine mögliche Gewaltsituation hinweisen, gehören u.a.:

6.1 Indirekte Symptome

- Der Betroffene wirkt scheu, verängstigt, zurückgezogen oder aggressiv. Auch Schreckhaftigkeit, Schlafstörungen, wahrnehmbare Scham- und Schuldgefühle, Apathie, Sprachlosigkeit oder Übererregtheit können Hinweise auf Gewaltanwendungen sein.
- Die Beschreibungen des Vorfalls in Hinblick auf die vorhandene Verletzung sind widersprüchlich.
- Gezielte Fragen lösen extreme Reaktionen beim potentiell Gewaltanwendenden aus und er wirkt im Kontakt mit dem Betroffenen gleichgültig oder übermäßig angespannt.

6.2 Direkte Symptome

Der von Gewalt betroffene weist Verletzungen oder Beschwerden auf, die sich nicht krankheitsbedingt erklären.

Diese können sein:

- Kratzer und Hautabschürfungen
- Einrisse der Ohrläppchen
- Griffspuren an Armen und Handrücken
- Abdrücke auf der Haut durch Anwendung von Fixierungsmaßnahmen
- Hautunterblutungen
- Hitzeschädigungen
- Haarausriss
- Bissverletzungen
- Knochenbrüche, besonders Kieferknochen,
- Jochbein, Nasenbein, Rippen
- Platz- und Schnittwunden

Bei allen Verletzungen muss unbedingt und zeitnah abgeklärt werden, woher diese Verletzungen stammen.

7 Mögliche Gewaltsituationen

7.1 Gewalt, die von Mitarbeitern gegenüber den Kunden ausgeübt wird

Mögliche Situationen:

Kommunikation und Umgangsformen

- unaufgefordertes Duzen
- Verwendung von Schimpfwörtern
- Unterhaltung mit Dritten über den Kopf des Kunden hinweg
- Rügen; Reglementieren
- abfällige Äußerungen
- Wegnahme des Hörgerätes, der Brille
- Kommunikation mit Bewohnern auf nicht angepasstem Niveau
- Betreten des Zimmers, ohne anzuklopfen

Mobilität

- Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen ohne Fach- und Sachgrund oder Legitimation
- Wegnahme von Hilfsmitteln, z.B. Rollstuhl oder Rollator
- Einschränkung des Bewegungsspielraums (z. B. Rollstuhl zu eng an den Tisch schieben)
- unangemessene Unterstützung der Bewegungen (z. B. zu grob, ruckartig, zu schnell)
- Lagerung gegen den Willen
- Mobilisation gegen den Willen

- Verabreichung von Psychopharmaka ohne ärztliche Anordnung

Körperpflege

- nächtliches Waschen aus organisatorischen Gründen
- Zwang zur Körperpflege, Vollbad, Dusche oder Haarwäsche
- unzureichendes oder übertriebenes Abfrottieren
- Haare schneiden gegen den Willen
- ungewolltes Fingernägel schneiden, ungewolltes Rasieren bzw.
- Belassen eines Bartes
- ungewollte Anwendung von Pflegemitteln
- Verwendung zu hoher oder zu niedriger Wassertemperatur
- unzureichende oder übermäßige Mundpflege
- Vorenthaltung der Zahnprothese
- Waschungen bei offener Tür
- sexuelle Übergriffe

Essen und Trinken

- Vorenthaltung von Hilfsmitteln zum Essen und Trinken
- zu hastiges Anreichen von Essen oder Trinken
- nicht ausreichende Nahrung bzw. Flüssigkeit
- unerreichbare Platzierung des Essens/Trinkens
- Verabreichung des Essens auf dem Nachtstuhl
- routinemäßige Verabreichung passierter Kost
- Zwangsernährung

Ausscheidung

- Ausscheidungsbedürfnis ignorieren, Toilettengang verweigern
- Einrichtung von "Abfuhrtagen"
- Missachtung der individuellen Schamgrenze

Bekleidung

- permanente Bekleidung mit Nachtwäsche, auch tagsüber
- ungewolltes Anziehen bestimmter Kleidungsstücke (z.B. Jogginganzug)
- zu kühl oder zu warme Bekleidung
- Verwendung schmutziger Kleidung
- Weiterverwendung der Kleider von Verstorbenen, ohne Absprachen, für andere Kunden
- Wegnahme der Kleidung und Schuhe

Soziales Leben

- Kontakt zu anderen unterbinden oder aufzwingen
- Radio oder Fernseher ungefragt an- oder ausschalten

Weitere Situationen

- körperliche und seelische Misshandlungen (Schlagen, Drohen, Missachten, Ignorieren, Demütigen, Vernachlässigen etc.)

- sexuelle Nötigung oder Übergriffe
- Abschließen von Schränken
- Vorenthalten von privatem Eigentum z.B. Zigaretten, Geld, Alkohol etc.
- Zwangsbehandlung (medizinisch, pflegerisch)
- übermäßiges Lüften, Zugluft herstellen oder Belassen schlechter Gerüche
- Entwenden der Notrufklingel
- verkindlichende Ansprache, verkindlichende Beschäftigungsangebote.

7.2 Gewalt der Kunden untereinander

Mögliche Situationen:

- Vom Sitzplatz verdrängen
- Laute und ruppige Ansprache
- Über den Betroffenen in seinem Beisein negativ sprechen
- Körperliche oder sexuelle Gewaltanwendungen (Schlagen, Kratzen, unsittliches Berühren etc.)
- Ins Zimmer des Betroffenen eindringen, ohne dessen Erlaubnis
- sexuelle Nötigung oder Übergriffe
- Eigentum des Betroffenen entwenden

7.3 Gewalt, die von besuchenden Angehörigen/Bezugspersonen gegenüber Kunden ausgeübt wird

Mögliche Situationen:

- Herabwürdigende Äußerungen
- Nötigen zu bestimmten Tätigkeiten oder Handlungen (pflegerische Maßnahmen oder Teilnahme an Angeboten)
- Handgreiflichkeiten/ körperliche Gewalt
- Missachtung der Selbstbestimmung, z.B. Verabreichung von Nahrung trotz ablehnendem Verhalten
- Entwenden von Wertgegenständen oder Geld, ohne Zustimmung des Kunden
- Verweigern von Hilfestellungen, z.B. Anreichen von Kleidung
- sexuelle Nötigung oder Übergriffe
- Einteilung von Zigaretten, Alkohol etc.
- Vermittlung von Schuldgefühlen

7.4 Gewalt, die von Kunden gegenüber den Mitarbeitern ausgeübt wird

Mögliche Situationen:

- Herabwürdigende Äußerungen
- Rassistische Äußerungen
- Körperliche und/oder verbale Gewalt
- sexuelle Nötigung oder Übergriffe
- Negative Äußerungen über den Betroffenen gegenüber anderen

7.5 Gewalt innerhalb der Mitarbeiterschaft

Mögliche Situationen:

- Herabwürdigende Äußerungen
- Rassistische Äußerungen
- Körperliche und/ oder verbale Gewalt
- Negative Äußerungen über den Betroffenen gegenüber anderen
- Vermittlung von Schuldgefühlen
- Vorenthalten von Informationen
- Ausgrenzung
- Machtgefüge missbräuchlich nutzen
- Falsche Anschuldigungen
- Ungerechte Arbeitseinteilung
- sexuelle Nötigung oder Übergriffe
- Pausenverweigerung

7.6 Gewalt, die von Angehörigen oder sonstigen Bezugspersonen gegenüber Mitarbeitern ausgeübt wird

Mögliche Situationen:

- Herabwürdigende Äußerung
- Rassistische Äußerungen
- Körperliche und/ oder verbale Gewalt
- Negative Äußerungen über den Betroffenen gegenüber anderen
- Vermittlung von Schuldgefühlen
- Vorenthalten von Informationen
- Ausgrenzung
- Machtgefüge missbräuchlich nutzen
- sexuelle Nötigung oder Übergriffe
- Falsche Anschuldigungen

8 Grundregeln für den Umgang mit Gewalt und Aggression

Die Mitarbeiter haben die Aufgabe, akut für ihre eigene Sicherheit und die des Kunden und/oder anderer Kunden zu sorgen.

Bestimmte Maßnahmen und Verhaltensweisen im Umgang mit Gewaltsituationen können dazu beitragen, Eskalationen abzuschwächen oder ganz zu vermeiden. Andererseits können unachtsame und unbedachte Reaktionen in Krisensituationen zu einer Verschärfung führen. Es gilt, Verletzungen und Schäden so weit wie möglich abzuwenden.

Die Mitarbeiter müssen aufgrund dessen nicht nur die Aggressionen von außen wahrnehmen, sondern auch ihre eigenen. Sofern sie eine Aggression bei sich wahrnehmen, können folgende Maßnahmen helfen:

- Verlassen der pflegerischen Situation (professioneller Abstand) beim Bemerkender Aggressivität
- Austausch im Team – kollegiale Beratung
- Gespräch mit dem nächsten Vorgesetzten

8.1 Für Sicherheit sorgen und deeskalieren in Krisensituationen

- Hinzuziehen einer Kollegin oder eines Kollegen bei Wahrnehmung von Anzeichen von Aggressivität oder Gewaltbereitschaft
- ruhige Bewegungen, ruhige und angemessene Stimmlage
- Ansprechen der Beteiligten mit Namen
- Reduzierung der eigenen Körperspannung
- Vermeidung jeglicher Art von Drohgebärden (z. B. Fingerzeig) oder verbale Drohungen
- Entschärfen der Situation, z.B. durch Trennung der Beteiligten und/ oder Ortswechsel
- Ggf. für die Beteiligten eine andere Situation schaffen, die entspannend wirken kann, z.B. Rauchen, Spaziergang, Einzelgespräch
- Vermeidung von Diskussion, Ironie und Sarkasmus
- Beruhigende Gespräche führen, ggf. Einzelgespräche, und weiteres Vorgehen besprechen
- Ggf. späteren Klärungstermin mit allen Beteiligten vereinbaren, sowie ggf. mit einer Vertrauensperson
- Ggf. Verletzungen versorgen

8.2 Dokumentation

Für die gesamte Dokumentation ist die Einrichtungsleitung verantwortlich.

Die Ziele eines schriftlichen Berichts sind:

- eine Beschreibung der Geschehnisse zu haben
- abwesende Teammitglieder zu informieren
- Vorgesetzte und Leitungspersonal zu informieren
- eine genaue Beschreibung der Interventionen zur Verfügung zu haben
- Mitarbeitende und Einrichtungen vor falschen Darstellungen zu schützen
- Ein vollständiger Bericht über den Zwischenfall basiert auf den sechs Punkten eines guten Zeitungsberichts: Wer, Was, Wann, Wo, Warum und Wie.
- Zusätzlich enthalten solche Berichte Informationen über Verletzungen, Benachrichtigungen anderer Personen und weitere Konsequenzen.
- Wer: Genaue Identifikation aller Personen, die direkt in diesen Vorfall verwickelt sind.
- Wo: Exakte Beschreibung des Ortes des Vorfalls.
- Wann: Die Zeitabschnitte und das Datum. Vermieden werden Verallgemeinerungen, z. B. „am Montagmorgen“ oder „nach dem Abendessen“.
- Was: Eine exakte Verhaltensbeschreibung (nicht Interpretation) des Gewaltausübenden.
- Wie: Eine vollständige Beschreibung der Interventionen. Hier sollte man die Rangordnung der Interventionen von der am wenigsten bis zu dem am meisten

zudringlichen festhalten.

- Warum: Was wurde gesehen, gehört oder was wussten Sie über diesen Gewaltausübenden, das die Motive für den Gewaltausbruch erklären könnte? Wenn die Zeichen nicht deutlich waren oder nicht beobachtet wurden, versuchen Sie nicht zu erraten, warum der Vorfall passierte. Eine juristische Entscheidung würde auf den Fakten beruhen, die Sie beschreiben, nicht auf Ihrer Meinung.
- Verletzungen: Falls es irgendwelche Verletzungen gab (durch Körperkontakte oder die Folgen), werden deutlich die Verletzungen vermerkt und auch, wenn es nicht zu Verletzungen kam.
- Benachrichtigung: Es erfolgt eine Aussage darüber, wer benachrichtigt wurde, beispielsweise der Arzt, die Angehörigen, die Betreuer, die Vorgesetzten.

9 Informationskette

Nach einem Gewaltereignis muss zwingend eine Informationskette eingehalten werden. Sie beginnt immer beim ersten Mitarbeiter, der von dem Ereignis Kenntnis erlangt. Verantwortlich für die unverzügliche Meldung an die entsprechenden Stellen ist die Einrichtungsleitung.

Mitarbeiter erlangt Kenntnis vom Ereignis



Schicht bzw.
Abteilungsleitung
wird informiert



ggf. Arzt Info oder Krankenhauseinweisung
- ist ein Klient vom Gewaltereignis betroffen:
- Info an nächste Schicht
- Info an Betreuer/
Bevollmächtigte/auskunfts-berechtigte Person
- Info an Vertrauensperson



Info an Einrichtungsleitung



- Info an WTG
- Info an Ombudsperson
- Gesprächsangebot für Betroffene

10 Nachsorge / Gespräche nach Erfahren einer Gewaltsituation

Verantwortlich für die Nachsorge ist die Einrichtungsleitung.

Krisensituationen können durch eine Vielzahl von Faktoren beeinflusst werden. Bei der Auswertung eines Vorfalls ist das Einnehmen verschiedener Perspektiven auf das Geschehen sinnvoll. Auch der Betroffene kann mit seiner Sichtweise einen wichtigen Beitrag leisten, dass Krisensituationen in Zukunft vermieden werden können.

Die gemeinsame Rückschau kann den Betroffenen zu einem Perspektivwechsel motivieren um zu schauen, welche Auswirkungen sein Verhalten auf andere hat.

Ebenso trägt die Zusammenarbeit mit dem Betroffenen bei der Verhinderung von Krisen dazu bei, dass er sich für dieses gemeinsame Bemühen mitverantwortlich fühlt und entsprechend engagiert.

Folgende Fragen sollten behandelt werden:

- Welche Umstände haben zu dem Vorfall geführt?
- Welche Interventionen gab es und wie sind sie zu beurteilen?
- Welche Auswirkungen hatten die Interventionen auf die Beteiligten?
- Inwieweit muss der weitere Umgang miteinander verändert werden?

Vertiefend können folgende weiterführende Fragen besprochen werden:

- Gab es frühe Hinweise auf bevorstehendes Verhalten, die vielleicht nicht hinreichend ernst genommen, ausgeblendet oder bagatellisiert wurden?
- Wurden Aspekte der vorausschauenden Vorsichtsmaßnahmen übersehen?
- Kann die gewaltausführende Person in die Prävention einbezogen werden?
- Hat die gewaltausführende Person bei sich im Vorfeld erste Anzeichen von Angespanntheit und Aggressivität erlebt?
- Wurde auf diese angemessen reagiert?
- Wie hat sich die gewaltausführende Person während des Vorfalls gefühlt und erlebt?
- Was hätte ihr zu diesem Zeitpunkt geholfen, es nicht zu einer gewalttätigen Krise kommen zu lassen?
- Wie hat sie die Handlungen der anderen erlebt?
- Was hat im Verlauf der Krise zur Deeskalation beigetragen (Mitarbeiterinterventionen, andere Klienten, Außenstehende, ...)?
- Was hat oder hätte die Situation für die Person verschlimmert?
- Fühlte sich die Person von den Mitarbeitern gut und sicher durch die Krise begleitet?
- Was glaubt sie selbst, in einer künftigen ähnlichen Situation tun zu können, damit es nicht zur Eskalation kommt?
- Wie können die Ergebnisse zu einem geplanten Vorgehen zusammengefasst werden (z. B. in einer Vereinbarung zum gemeinsamen Vorgehen in zukünftigen Konflikt- oder Krisensituationen)?

11 Einzuleitende Maßnahmen der Vertrauensperson

- Gespräche mit allen Beteiligten dokumentiert führen
- Ggf. Beratungsstellen und andere Hilfemöglichkeiten vermitteln
- Zwischen den Parteien vermitteln, sofern noch möglich und sinnvoll
- Ggf. Hausverbot aussprechen
- Ggf. arbeitsrechtliche Konsequenzen aussprechen und einleiten
- Ggf. straf- und zivilrechtliche Konsequenzen und Haftbarkeit aufzeigen und ggf.

- dabei unterstützen
- Psychologische Unterstützung in Form von Supervision, Gesprächstherapie oder Einbeziehung des arbeitsmedizinischen Dienstes
 - Analyse der Gewaltsituation im Rahmen einer Fallbesprechung inklusive Maßnahmenplanung zur künftigen Vermeidung
 - Wechsel des Einsatzbereiches/Wohnbereichs
 - Aktive Kommunikation und Begleitung durch Vorgesetzte in der Folgezeit / Mitarbeitergespräche
 - Anpassung der Gefährdungsbeurteilung/Evaluation der bisherigen Präventionsmaßnahmen

12 Arbeitsrechtliche Konsequenzen für gewaltausübende Mitarbeiter

Die wichtigste Leitungsaufgabe ist es, dem Auftreten von Gewalt zeitnah nachzugehen und weitere Gewaltsituationen zu vermeiden. Es gilt, den Mitarbeiter mit seinem Fehlverhalten zu konfrontieren und deutlich zu machen, dass der Schutz des Kunden uneingeschränkte Priorität hat und es keine Toleranz von Gewalt gibt. Bei Anzeichen von Gewaltanwendung muss die Leitungskraft klar Position beziehen und mit dem betreffenden Mitarbeiter zeitnah ein persönliches Gespräch führen, in dem ihm bei einem erstmaligen Fehlverhalten Hilfestellung angeboten wird, ihm aber auch die Grenzen sowie die anstehenden arbeitsrechtlichen Konsequenzen aufgezeigt werden. Je nach Schwere der Handlung und Einsichtsfähigkeit des Mitarbeiters werden gegebenenfalls auch unmittelbar arbeitsrechtliche Konsequenzen wie Abmahnungen oder Kündigungen eingeleitet.

13 Straf- und zivilrechtliche Konsequenzen/Haftung für gewaltausübende Mitarbeiter

Zusätzlich zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen können straf- und haftungsrechtliche Maßnahmen die Folgen einer Gewaltanwendung sein. Mitarbeiter können zudem in die Haftung einbezogen werden, wenn sie ihre Pflichten nicht oder schlecht erfüllen und aus diesem Verhalten ein Schaden entsteht.

Haftungsrechtliche Grundlagen finden sich im BGB (Bürgerliches Gesetzbuch), strafrechtliche Grundlagen im StGB (Strafgesetzbuch). Im Bereich des Strafrechts kommen Freiheits- oder Geldstrafen in Betracht, bei der zivilrechtlichen Haftung Schadensersatz und Schmerzensgeld. Im Bereich der Pflege können zudem weitreichende Maßnahmen wie ein Beschäftigungs- oder Berufsverbot die Folge sein.

Für die Schwere der Strafe spielt zudem der Nachweis von Vorsatz oder Fahrlässigkeit eine entscheidende Rolle.

14 Vertrauenspersonen (Kümmerer)

In unseren Einrichtungen sind Vertrauenspersonen (Kümmerer) benannt. Diese werden in im Eingangsbereich der Einrichtung als solche ausgewiesen. Hierbei handelt es sich immer um die Pflegedienstleitung des jeweiligen Bereichs.

14.1 Aufgaben der Vertrauensperson (Pflegedienstleitung)

Aufgaben der Vertrauenspersonen sind die Präventionen von und die Interventionen bei Gewaltvorkommnissen.

Präventive Aufgaben

- Information und Weiterbildung von Mitarbeitenden
- Information und Einarbeiten neuer Mitarbeiter in das Präventionskonzept
- Information und Einführung der Kunden
- Offene Gesprächsangebote
- Schulungen der Mitarbeitenden u.a. zu folgenden Themen:
 - Umgang mit herausforderndem und gewalttätigem Verhalten
 - Wie kann ich deeskalierend auf herausforderndes oder gewalttätiges Verhalten reagieren?
 - Wie verhalte ich mich in Notsituationen, z.B. Angriff mit einem gefährlichen Gegenstand (Messer, Gabel, Flasche etc.)?
- Schutz und Stärkung der Mitarbeitenden
- Schutz und Stärkung der Klienten
- Beratung, Hilfestellung und Unterstützung

Intervenierende Aufgaben

- Meldungen entgegennehmen, bearbeiten, dokumentieren und abschließen Gespräche mit den Beteiligten führen und nach Lösungen suchen
- Notwendige Informationen an die Wohn- und Bereichsleitungen weitergeben
- Einschaltung von Opfer- und Beratungsstellen
- Veranlassungen medizinischer Untersuchungen
- Zusammenarbeit mit den Fachstellen des Verbandes

Verfahren zur Melde- und Dokumentationsarbeit

Meldepflicht: Gem. § 9 Abs. 5 WTG besteht die Verpflichtung, begangene sexuelle Übergriffe und Gewalttaten der WTG-Behörde zu melden. Zusätzlich erfolgt regelmäßige Information zu den Ereignissen an die benannte Ombudsperson.

Jede Person, die in irgendeiner Form Gewalt erfahren oder beobachtet haben, hat die Aufgabe sich an die Vertrauenspersonen zu wenden.

Die Aufnahme und Bearbeitung erfolgt streng vertraulich und kann auf Wunsch anonymisiert werden. Alle Meldungen werden unverzüglich bearbeitet.

15 Mitarbeiter- und Kundenfürsorge nach Gewaltereignis

Wenn ein Mitarbeitender angegriffen oder verletzt wird, kann dies seine Arbeitsfähigkeit und die Gesundheit einschränken. Im Rahmen der Mitarbeiterfürsorge sollen mögliche Folgen erkannt und eingegrenzt werden.

Mitarbeiterfürsorge gehört zu den im Arbeitsrecht geregelten Fürsorgepflichten des Arbeitgebers. Diese auch im Zusammenhang mit körperlichen, seelischen und sozialen Folgen von Aggression und Gewalt zu gestalten, ist ein wichtiger Beitrag zur Gesundheit der Mitarbeitenden, zum Zusammenhalt der Mitarbeiterschaft und zur Förderung eines vertrauensvollen Umgangs miteinander.

Dies gilt vergleichbar für die Kunden der Einrichtung. Auch hier besteht eine Fürsorgepflicht seitens der Einrichtung.

Die oben genannten Folgen von Aggression und Gewalt können vergleichbare Auswirkungen auch für die Kunden und ihr Leben in der Gemeinschaft haben und bedürfen der Aufmerksamkeit.

Psychische Erkrankungen sind kaum willentlich zu steuern, sie dauern meist einen längeren Zeitraum an, verursachen Leiden, beeinträchtigen das Leben (Beruf, Partnerschaft, Familie) und können eine Gefährdung für die eigene Person und/oder andere bedeuten.

15.1 Belastungsreaktionen erkennen und damit umgehen

Die akute Belastungsreaktion

Mögliche Anzeichen bei Menschen, die vor kurzer Zeit bedeutsame Aggression oder Gewalt erlebt haben:

- anfangs Betäubung: Bewusstseinsengung, reduzierte Aufmerksamkeit, Unfähigkeit zur Reizverarbeitung, Desorientiertheit
- dann sozialer Rückzug (z. T. Regungslosigkeit) oder Unruhe (bis hin zu Flucht oder Umherirren)
- meist vegetative Paniksymptome (Herzrasen, Schwitzen, Erröten)
- zum Teil Erinnerungslücken.

Die Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS)

Mögliche Anzeichen bei Menschen, die vor einiger Zeit bedeutsame Aggression oder Gewalt erlebt haben:

- Wiedererleben des Ereignisses (Flashbacks/Träume),
- anhaltende Vermeidung von Reizen,
- anhaltende hohe Erregungszustände (Schlafstörungen, Reizbarkeit, Konzentrations-schwierigkeiten, erhöhte Wachsamkeit, Schreckhaftigkeit),
- Leiden und/oder Beeinträchtigungen in sozialen, beruflichen oder anderen wichtigen Funktionsbereichen aufgrund der PTBS-Symptomatik.

Grundsätze bei einem entlastenden ersten Gespräch:

- Gesprächserlaubnis einholen, ggfs. anderen Gesprächspartner anbieten
- Ein Gesprächsangebot machen: „Nicht abwiegeln, aber auch nicht drängeln“
- Einen sicheren Rahmen schaffen
- Zuhören – d. h. darauf eingehen, wenn der Betroffene etwas über seine Erlebnisse und Erfahrungen erzählen möchte
- Klärung aktueller Bedürfnisse

- Authentisch bleiben (beispielsweise auch, wenn man sich in der Situation überfordert fühlt)
- Normalität herstellen und wiederfinden

Die verantwortungsvoll praktizierte Mitarbeiterfürsorge ist ein wichtiges Instrument zur gemeinsamen Bewältigung der Folgen von Aggression und Gewalt und zur Förderung des betrieblichen Zusammenhalts.

Bei den oben genannten Störungsbildern hat sich eine Unterstützung nach nachfolgendem Schema bewährt:

INTERVENTIONSEBENEN	MASSNAHMEN	VERANTWORTLICHKEIT
INTERVENTIONEN AUF KÖRPERLICHER EBENE mit dem Ziel der körperlichen Unversehrtheit, Wiederherstellung	Erste Hilfe, Hilfe durch Notarzt, Durchgangsarzt oder Krankenhaus einleiten	Ersthelfer
	Weitere medizinische Maßnahmen	Durchgangsarzt, Fachärzte
	Medizinische Rehabilitation	Durchgangsarzt, Fachärzte
INTERVENTIONEN AUF SEELISCHER EBENE mit dem Ziel der emotionalen Entlastung, Stabilisierung und Wiederherstellung	Erstbetreuung (entlastendes Gespräch, Unterstützung anbieten) ggf. Hilfe durch Notfallseelsorger einleiten	Ersthelfer, ggf. psychologisch geschulter Erstbetreuer oder Vorgesetzter
	Stabilisierung, Überprüfung von Genesungsprozess und Hilfebedarf	Betriebsarzt, Psychologe
	Ggf. Heilkunde im Rahmen von probatorischen Sitzungen zur Diagnostik und weiterführender Psychotherapie	Psychotherapeut im Auftrag des Unfallversicherungsträgers
INTERVENTIONEN AUF SOZIALER EBENE mit dem Ziel menschlicher Anteilnahme, gemeinschaftlicher Bewältigung der Folgen von Aggression und Gewalt	Unterstützung beim Nachhauseweg, organisieren von sozialer Unterstützung	Ersthelfer
	Freistellung von der Arbeit bei Arbeitsunfähigkeit (ggfs. auch gegen den Willen des Betroffenen), Überprüfung: Sind weitere Mitarbeitende betroffen?	Vorgesetzter, Durchgangsarzt, Facharzt
	Förderung von Versöhnungsprozessen	Team, Vorgesetzter, Supervisor
	Ggf. Wiedereingliederung, Wechsel des Feldes	Arbeitgeber, Versicherungsträger

 **ERSTBETREUUNG**

 **STABILISIERUNG / BEHANDLUNG**

 **WIEDERHERSTELLUNG**

Das Schema lässt sich – angepasst – auf die Bewältigung der Folgen von Aggression und Gewalt in Bezug auf betroffene Kunden übertragen. Das Ziel ist auch hier die Unterstützung der Kunden und die Förderung des sozialen Miteinanders in der Einrichtung.

16 Mitwirkung/Evaluierung

Das „Konzept zur Gewaltprävention“ ist ein Grundkonzept, das in den einzelnen Standorten von carpe diem unter Mitwirkung des Beirats/der Bewohnervertretung und der Vertrauensperson individualisiert werden muss.

Die jeweiligen Ausarbeitungen werden der Grundkonzeption als Anlage beigefügt.

Die Evaluation muss, zusammen mit der Vertrauensperson und der Bewohnervertretung/ dem Beirat, alle 12 Monate erfolgen.

Mitgeltende Dokumente:

„Konzept zur Vermeidung von und zum verantwortungsvollen Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen in der Pflege“

„Anlage zur Gewaltprävention“