

Hilfe beim Umgang mit Gewalt und Aggression in der Pflege

Die Unterstützungsangebote der Träger der Unfallversicherung, Kranken- und Pflegekassen



Informationsoffensive PFLEGE

Artikel 3

Hilfe beim Umgang mit Gewalt und Aggression in der Pflege

Die Unterstützungsangebote der Träger der Unfallversicherung, Kranken- und Pflegekassen

Gewaltvorfälle und Aggression gehören im Kontext Pflege zum Alltag.

Dies gilt in beide Richtungen: gegenüber Beschäftigten in der Pflege, aber auch gegenüber Pflegebedürftigen – wie Studien belegen. So haben das Universitätsklinikum Eppendorf und die BGW in 2018 ermittelt¹, dass sich jede dritte befragte Fachkraft in Kliniken, stationärer Altenpflege und ambulanter Pflege durch erlebte Gewalt stark belastet fühlt.

69,8 Prozent hatten in dem einjährigen Untersuchungszeitraum körperliche Gewalt erlebt, 94,1 Prozent verbale Gewalt. Die Zwischenergebnisse des Gewaltpräventionsprojektes „PEKO gegen Gewalt“² aus dem Jahr 2019 belegen, dass 65 Prozent der 1.009 befragten Pflegenden in einem Zeitraum von drei Monaten mindestens einmal von körperlicher Gewalt durch Bewohnende stationärer Pflegeeinrichtungen betroffen waren, circa zehn Prozent körperliche Gewalt selbst ausgeübt haben und 25 Prozent körperliche Gewaltereignisse bei Kollegen beobachtet haben.

Aber auch die psychische Gewalt ist ein Thema im Pflegealltag.

Diese starken Belastungen führen oft dazu, dass sich Beschäftigte gestresst, erschöpft, aber auch hilflos fühlen. Oft mit der Folge, dass sie aus dem Beruf aussteigen. Mit Blick auf die Gesundheit der Beschäftigten und den Fachkräftemangel ist dies eine ungünstige Entwicklung für Einrichtungen und Unternehmen der Pflege.

Um die Attraktivität des Pflegeberufs zu steigern, die Mitarbeitenden im Beruf zu halten, aber auch die Lebensqualität von Pflegebedürftigen und Patienten zu berücksichtigen, ist eine Enttabuisierung notwendig und der Schutz vor Übergriffen bedeutsam. Die Träger der Unfallversicherung, Kranken- und Pflegekassen unterstützen Sie bei der Umsetzung von Schutzmaßnahmen und Gewaltprävention in der Praxis.

¹ Schablon, Wendeler, Kozak, Nienhaus, Steinke (2018): <https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Grundlagen-Forschung/GPR-Medientypen/Downloads/Studie-Gewalt-Mitteilungen.pdf?blob=publicationFile>

² Zwischenergebnisse Projekt „PEKO gegen Gewalt“ der Universität zu Lübeck, Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, Hochschule Fulda, Techniker Krankenkasse, abrufbar unter: <https://peko-gegen-gewalt.de/>

Doppelte Strategie im Umgang mit Aggression und Gewalt

Die Beschäftigten in der Pflege haben Anspruch auf einen Arbeitsplatz ohne Angst und ohne Gefährdungen, auch die Lebensqualität von Pflegebedürftigen und Patienten hängt in hohem Maß von einem Gefühl der Sicherheit ab. Doch was genau können Sie tun, um Risiken zu minimieren? Geeignete Maßnahmen, um Gewalt zu verhindern und Sicherheit zu schaffen, wirken zweifach: Sie beugen Gefährdungen vor und leisten schnelle Hilfe, wenn es zu Übergriffen kommt.

1 Prävention von Gewaltvorfällen: proaktive Kulturveränderung anstreben

Eine proaktive Präventionskultur hilft Ihnen, Gewaltvorfälle zu verhindern. Wichtig ist vor allem die Enttabuisierung: Die Beschäftigung mit dem Thema bedeutet nicht, dass in Ihrer Einrichtung zwangsläufig Gewaltprobleme bestehen. Es geht auch darum, mit geeigneten Methoden rechtzeitig möglichen Gewaltereignissen vorzubeugen, da es im menschlichen Miteinander zu Spannungen und Aggressionen sowie Gewalt kommen kann.

Wichtig ist dabei, dass Führungskräfte für eine offene und vertrauensvolle Kommunikation zwischen allen Beschäftigten sorgen und sie fest in den betrieblichen Abläufen verankert ist: Gewalt und Aggression sind nach dieser Denkweise und Ausrichtung keine Tabuthemen und die Beschäftigten fühlen sich ernst genommen. Es kann eine Vertrauenskultur entstehen, die dazu ermutigt Probleme oder Vorfälle anzusprechen. Je früher früher in solch einer offenen Unternehmenskultur über kritische Situationen und Konfliktpotenziale geredet wird, desto besser kann eine Zuspitzung verhindert werden.

Aber auch Beschäftigte sind ein weiterer wichtiger Faktor bei der Gefährdungsvermeidung und Prävention von Gewalt. Sie sollten sensibilisiert sein, aber auch die Voraussetzungen haben, Vorfälle zu melden. Ebenso wichtig ist die Entwicklung von Handlungssicherheit im Umgang mit Gewalt, wie durch regelmäßige Schulungen zum Verhalten bei Gewaltvorfällen, das Erlernen von deeskalierendem Verhalten sowie Abwehr- und Befreiungstechniken.

2 Schnelle Hilfe für Betroffene bei Gewaltvorfällen

Kommt es trotz der präventiven Maßnahmen doch zu einem Übergriff, hat die unmittelbare Hilfe für die Betroffenen oberste Priorität. Wichtig ist, die persönliche Sicherheit wiederherzustellen und eine angstfreie Atmosphäre zu schaffen. Ist eine ärztliche Behandlung der Beschäftigten notwendig, erfolgt diese bei der Durchgangsärztin oder dem Durchgangsarzt, da es sich in der Regel um einen Arbeitsunfall handelt.

Ist es zu einem Übergriff gekommen, geht es auch um eine „Erste Hilfe für die Seele“, also um die psychische Entlastung der Betroffenen. Bewährt haben sich für die Erstbetreuung von Beschäftigten nach kritischen Situationen Unterstützung durch besonders geschulte kollegiale Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer. Wichtig: Jeder Übergriff muss grundsätzlich dokumentiert werden. Damit werden die beteiligten Personen rechtlich abgesichert, außerdem bildet die Dokumentation die Grundlage für die Gefährdungsbeurteilung.

Unterstützungsangebote der Träger der Unfallversicherung sowie Kranken- und Pflegekassen

Gewalt und Aggression sind immer eine Belastung für alle Beteiligten. Umso wichtiger, dass Unternehmen und Einrichtungen auf eine Vielzahl von Unterstützungsangeboten zur Umsetzung des Arbeitsschutzes (Zuständigkeit Träger der Unfallversicherung) sowie der Gewaltprävention für Beschäftigte (Unterstützungsleistungen durch die gesetzlichen Krankenkassen) sowie pflegebedürftige Menschen in Pflegeeinrichtungen (Unterstützungsleistungen durch die gesetzlichen Pflegekassen) zurückgreifen können, die speziell für die Pflegebranche entwickelt wurden.

Unterstützungsangebote der Träger der Unfallversicherung mit dem Fokus auf Ihre Beschäftigten:

a) Kompetenzaufbau in den Unternehmen: Seminare der BGW

- [Seminar für Führungskräfte: Betriebliches Konfliktmanagement und Prävention von Mobbing](#)

Hier soll vermittelt werden, wie eine dauerhafte Unternehmenskultur implementiert werden kann, in der Misstöne wahrgenommen werden und die grundsätzlich von Wertschätzung und Transparenz geprägt ist.

- [Seminar für Führungskräfte: Gewalt und Aggression systematisch vorbeugen – eine Führungsaufgabe](#)

Führungskräfte müssen in der Lage sein, Strukturen in Betrieb und Konzepte zu entwickeln, die Beschäftigte vor Gewalt und Aggression schützen und die Nachsorge derer sicherstellen, die von Gewalt und Aggression betroffen sind.

- [Organisationsberatung zum Umgang mit Gewalt und Aggression](#)

Die BGW berät beim Aufbau eines betrieblichen Deeskalationsmanagements. Ziel ist es, dass Betriebe sowohl die Prävention als auch die Nachsorge von Gewaltereignissen im Griff haben.

- [Kompetenzaufbau der Beschäftigten: Seminar Qualifizierung innerbetriebliche Eskalationstrainerinnen und -trainer](#)

Die Teilnehmenden sollen Konzepte für den Umgang mit Gewalt in ihrer Einrichtung entwickeln und umsetzen sowie Kolleginnen und Kollegen in Deeskalationstechniken schulen.

- [Kompetenzaufbau der Beschäftigten: Kollegiale Erstbetreuung](#)

Die BGW bietet Förderung an, wenn Betriebe kollegiale Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer ausbilden lassen möchten. Die so geschulten Kräfte leisten psychosoziale Erste Hilfe nach Extremerlebnissen.

Unterstützungsangebote der Träger der Unfallversicherung sowie Kranken- und Pflegekassen

b) Unterstützung nach einem Gewaltvorfall durch BGW und UK

Wenn Beschäftigte professionelle therapeutische Hilfe benötigen, können Betriebe unbürokratisch und schnell eine Frühintervention und probatorische psychotherapeutische Sitzungen anfordern. Auch eine weitergehende kostenlose telefonisch-psychologische Beratung wird von der BGW und den Unfallkassen angeboten: Betroffene können fünf Telefontermine à 50 Minuten mit geschulten Psychotherapeutinnen und -therapeuten wahrnehmen.

Unterstützungsangebote der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung bei der Prävention von Gewaltvorfällen mit dem Fokus auf Ihre Beschäftigten sowie auf pflegebedürftige Menschen in stationären Pflegeeinrichtungen:

Die gesetzlichen Krankenkassen bieten verschiedene Unterstützungsleistungen zur Gewaltprävention für **Beschäftigte**. Mit dem Präventionsgesetz können die gesetzlichen Pflegekassen zudem stationäre Pflegeeinrichtungen bei der Stärkung und Förderung der Gesundheitspotentiale durch Maßnahmen zur Prävention und Gesundheitsförderung für **pflegebedürftige Menschen** unterstützen. Ein Handlungsfeld ist dabei auch die Vermeidung von Gewaltereignissen und gesundheitlichen Folgen und die Berücksichtigung der Wechselwirkung zwischen Beschäftigten, Patienten und pflegebedürftigen Menschen.

Die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen fördern Maßnahmen zur Prävention von Gewalt, die sowohl auf der Verhaltensebene ansetzen, als auch die Strukturen in den Einrichtungen berücksichtigen. Um nachhaltige Veränderungen zu bewirken und Gesundheit als Teil der Unternehmenskultur zu verstehen, ist die ganzheitliche Betrachtung und Etablierung gesundheitsförderlicher Arbeitsorganisations- und Kommunikationsstrukturen von besonderer Bedeutung.

Die Kranken- und Pflegekassen verfügen über langjährige Erfahrung und können Sie mit folgenden Leistungen unterstützen:

-
- **Beratungsprozesse zur Implementierung eines Gewaltpräventionskonzeptes** und Erarbeitung von Lösungsstrategien zur Vermeidung und im Umgang mit Gewaltereignissen durch Fachberatende oder Dienstleistende der Kranken- und Pflegekassen.
 - **Beratungen zur systematischen Erfassung von Gewaltvorfällen**
Eine Maßnahme sollte die Einführung eines systematischen und strukturierten Meldewesens zur Erfassung von Gewaltereignissen sein.

- **Moderation entsprechender Arbeitsgruppen/Teamtreffen**

Die Bildung einer internen und interprofessionellen Arbeitsgruppe ist ein wichtiges Strukturelement, um in Ihrer Einrichtung Strategien zur Vorbeugung von Gewalt in der Pflege sowie Maßnahmen zum adäquaten Umgang mit Gewaltereignissen abzustimmen und fortlaufend zu reflektieren sowie ein gemeinsames Verständnis und/oder Leitlinien zu entwickeln. Bei der Moderation können Fachberatende oder Dienstleistende der Kranken- und Pflegekassen unterstützen.

- **Seminare, Qualifizierungen und Schulungen für Führungskräfte und Beschäftigte**

zu richtigem Verhalten in Gewaltsituationen (Deeskalation), Konfliktmanagement oder zu gewaltfreier Kommunikation. Zielsetzung ist es, Ihre Führungskräfte und Beschäftigten zu sensibilisieren sowie Deeskalationsstrategien und –techniken zu vermitteln. Dies dient einer Enttabuisierung und Sensibilisierung des Themas und trägt zu einer gesundheitsorientierten Unternehmenskultur bei.

- **Seminare zum Umgang mit Stress, die auf der individuellen Verhaltensebene der Beschäftigten oder pflegebedürftiger Menschen ansetzen** (Beispiele: Yoga, Autogenes Training etc.).

- **Multiplikatorenschulungen**

Die Kranken- und Pflegekassen können die Schulung von Beschäftigten zu internen Gewaltpräventionstrainern unterstützen.