

# Gewaltprävention

Gewalt zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern von Pflegeeinrichtungen



Schulung für die professionelle Pflege

# Welche Ziele hat diese Schulung?

## Ziele



### BEWUSSTSEIN SCHAFFEN

Gewalt zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern von Pflegeeinrichtungen kommt häufig vor. Oftmals wird sie nicht bemerkt, erkannt oder beachtet.

### GEWALT VORBEUGEN

Selbst kleine Konflikte können schwerwiegende Folgen für die Beteiligten und das Klima in der Einrichtung haben. Wissen hilft dabei, vorzubeugen.

Welche Folgen können das sein? Haben Sie diese in der Praxis schon erlebt?



# Welche Ziele hat diese Schulung?

Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeeinrichtungen müssen vor Gewalt geschützt werden (Garantenpflicht).

## Ziele



### GEWALT-FOLGEN VERMEIDEN

Gewalt zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern von Pflegeeinrichtungen kann vielfältige Auswirkungen haben, zum Beispiel

- körperliche und psychische Schäden bei Betroffenen
- Angst und Hilflosigkeit bei jenen, die Gewalt beobachten
- sinkende Lebensqualität
- zunehmende Gewalt durch Frustration und gereizte Stimmung
- Personalausfälle oder Kündigungen nach vermehrten Vorfällen



# Wie ist die Schulung aufgebaut?

## WISSEN

Definition | Häufigkeit | Formen | Anzeichen | Merkmale | Auslöser

## HANDELN

Vorbeugen | Eingreifen | Aufarbeiten

## HILFE FINDEN

Unterstützungsangebote



# Was ist Gewalt zwischen pflegebedürftigen Menschen?

## Definition



Die Definition für diese Schulung ist:

**Gewalt zwischen pflegebedürftigen Menschen bedeutet: Durch Handlungen pflegebedürftiger Personen wird anderen pflegebedürftigen Personen Schaden oder Leid zugefügt – körperlich, psychisch oder finanziell.**

Gewalt kann auch mit Worten, Gesten oder unabsichtlich geschehen.

Nur ein Teil von dem, was in der Pflege als Gewalt verstanden wird, ist rechtlich verboten.

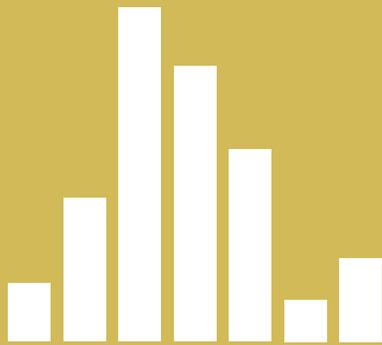
Gewalt zwischen pflegebedürftigen Personen wird auch bezeichnet als Resident-to-Resident-Aggression (RRA).

Viele Pflegende haben solche Vorfälle bereits erlebt. Kennen Sie Beispiele aus der Praxis?

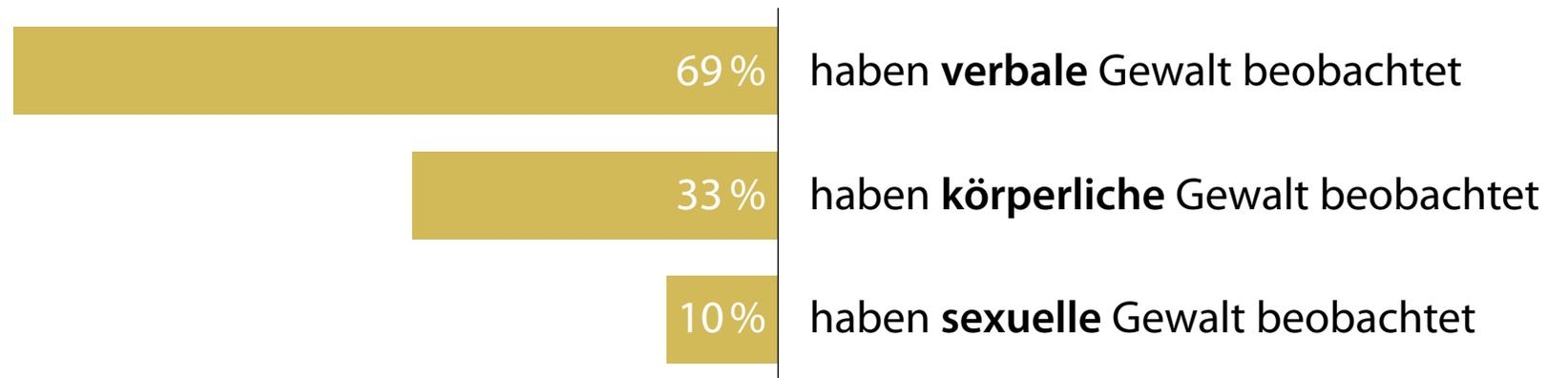


# Wie häufig ist Gewalt zwischen pflegebedürftigen Menschen?

## Häufigkeit



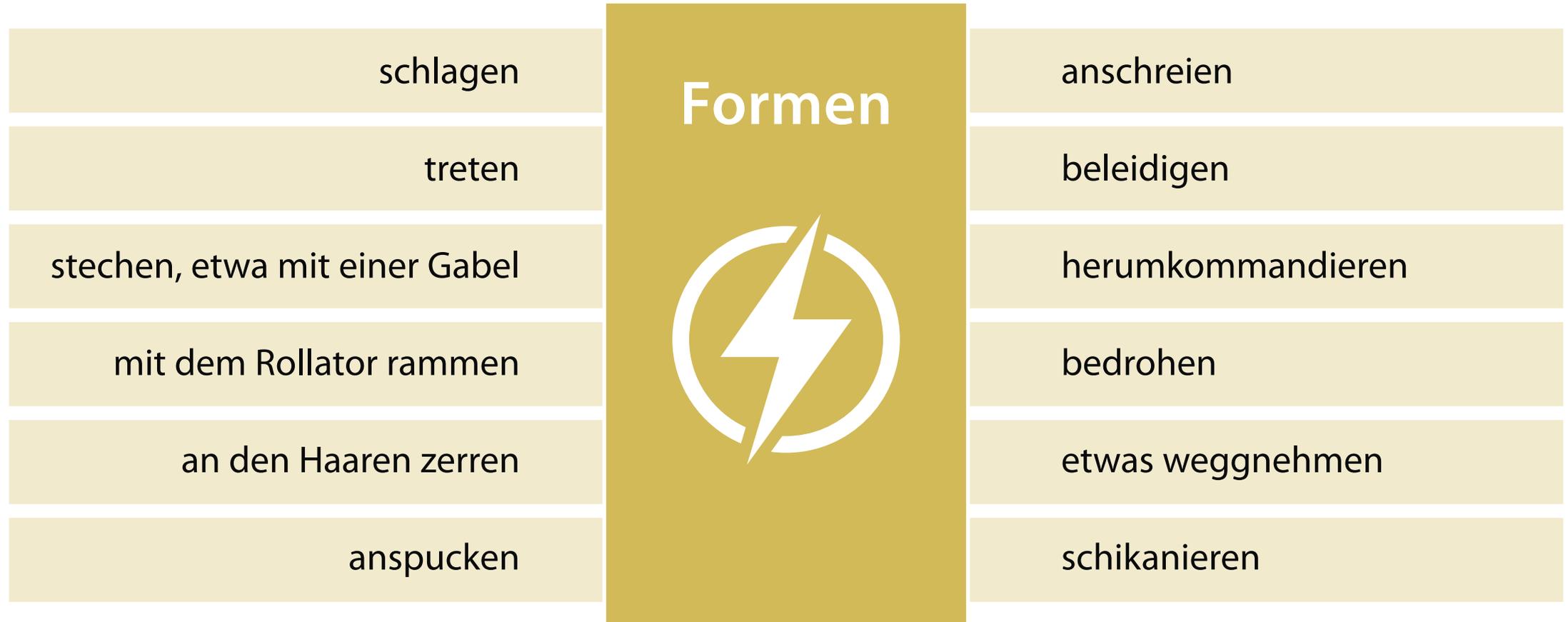
2017/2018 wurde in Nordrhein-Westfalen eine Studie in Pflegeheimen durchgeführt. Darin wurden über 1300 Mitarbeitende gefragt, ob sie in den letzten 4 Wochen Gewalt zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern beobachtet hatten.



Quelle: Goergen, T., Gerlach, A., Nowak, S., Reinelt-Ferber, A., Jadzewski, S., & Taefi, A. (2020). Danger in Safe Spaces? Resident-to-Resident Aggression in Institutional Care. In Phelan A. (eds), *Advances in Elder Abuse Research. International Perspectives on Aging*, vol 24. Springer: Cham.

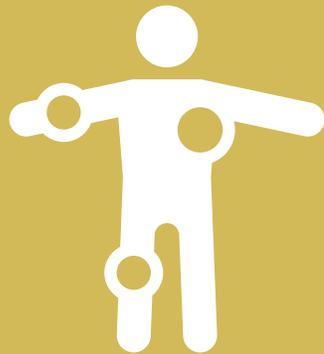


# Wie zeigt sich Gewalt zwischen pflegebedürftigen Menschen?



# Woran kann man Gewalt erkennen?

## Anzeichen im Verhalten



Typische Anzeichen sind zum Beispiel:  
Die pflegebedürftige Person

- wirkt emotional aufgewühlt.
- verhält sich aggressiv.
- ist ängstlich und schreckhaft.
- wirkt in sich zurückgezogen oder depressiv.
- schläft schlecht.
- möchte sich für die Pflege nicht entkleiden.
- zeigt plötzliche Appetit-Veränderung.

Das Verhalten kann auf psychische,  
körperliche und sexuelle Gewalt hindeuten.

**Anzeichen auf  
Gewalt sollten genau  
abgeklärt werden.**

Gesundheitliche  
Probleme, alters-  
typische körperliche  
Veränderungen oder  
Medikamente können  
ähnliche Symptome  
auslösen.



# Woran kann man Gewalt erkennen?

## KÖRPERLICHE GEWALT

Blutergüsse, Druckstellen,  
Schwellungen

Verletzungen im Gesicht oder  
Mund, ausgerissene Haare

Verbrennungen,  
Verbrühungen

Abschürfungen, Kratzer,  
Quetsch- und Risswunden

## Anzeichen am Körper



## SEXUELLE GEWALT

Blutergüsse an den Brüsten  
und/oder im Genitalbereich

ungeklärte Geschlechts-  
Krankheiten oder -Infektionen

Risse und Blutungen im  
Genital- oder Analbereich

zerrissene, fleckige oder  
blutige Unterwäsche

# Wer ist gefährdet, Gewalt auszuüben?

## Merkmale



### PERSONEN, DIE EHER GEWALT AUSÜBEN

kognitiv eingeschränkt

von Schmerzen betroffen

unzufrieden oder frustriert

depressiv

eifersüchtig auf andere

intolerant

impulsiv, ungeduldig oder bereits früher aggressiv

Nicht alle Personen mit diesen Merkmalen sind gefährdet. Auch Personen mit ganz anderen Merkmalen können Gewalt ausüben.

# Was können Auslöser für Gewalt sein?

## BEISPIEL

Herr Meier lebt seit Kurzem im Pflegeheim. Er ist frustriert, weil er mit Menschen zusammenwohnen muss, die an Demenz erkrankt sind. Außerdem weiß er nicht, wie er sich den ganzen Tag beschäftigen soll. Ihm ist langweilig.

Als er auf dem Flur steht, reißt Frau Schulz im Vorbeigehen seine Kaffeetasse um. Herr Meier schreit Frau Schulz an, sie solle gefälligst aufpassen. Sie ist verängstigt.

Auslöser



Was ist der Auslöser für diese Reaktion?

Und was begünstigt sie?



# Was sind typische Auslöser für Gewalt?

## SITUATION

Streit über Plätze in Gemeinschaftsräumen

Missverständnisse, z.B. durch Demenz oder Hörprobleme

Uneinigkeit im Zimmer, z.B. beim Lüften oder Heizen

Lärm und Enge, z.B. in Gemeinschaftsräumen

## Auslöser



## VERHALTEN

Störung oder Einmischung anderer Personen

Verletzung der Privatsphäre, z.B. Benutzung fremden Eigentums

ständiges Rufen oder Umherlaufen, vor allem von Menschen mit Demenz

Aggressivität



# Wie kann man Gewalt vorbeugen?

Es gibt keine  
Patent-Rezepte.

Jede Situation und  
jede Person ist anders.  
Es gilt, individuell  
angemessene Maß-  
nahmen zu finden.

## Vorbeugen



Geeignete Maßnahmen können helfen,  
Konflikte zu vermeiden.

Mitarbeitende und Leitung können sich dafür  
einsetzen und diese umsetzen.

### UMGANG BEEINFLUSSEN

- respektvoll und zugewandt handeln
- hektisches und gereiztes Verhalten vermeiden
- Personen ansprechen, wenn ihr Verhalten einen Konflikt auslösen könnte
- Beziehung untereinander positiv beeinflussen, z. B. auf gemeinsame Interessen aufmerksam machen



# Wie kann man Gewalt vorbeugen?

## Vorbeugen



### AUSLÖSER VERMEIDEN

- Regeln einführen, etwa zur Platzreservierung in Gemeinschaftsräumen
- Personen räumlich trennen, wenn zwischen ihnen Konflikte bestehen
- Enge vermeiden, z. B. Zeit für die Mahlzeiten verlängern
- Lärm vermeiden

### BEDÜRFNISSE BEACHTEN

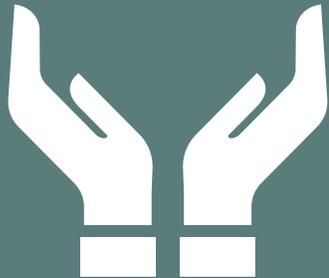
- individuelle Beschäftigung anbieten
- Dinge „zum Mitnehmen“ für Menschen mit Demenz bereitlegen
- gefährdete Personen unterstützen, z. B. Grenzen aufzuzeigen
- Personen möglichst gut kennen, um Konflikte besser absehen zu können

Welche internen  
Faktoren tragen zu  
Konflikten bei?



# Wie kann man Gewalt vorbeugen?

## Vorbeugen



### KOMPETENZEN VERBESSERN

- Beauftragte zur Prävention von Konflikten und Gewalt qualifizieren
- Fallbesprechungen einführen
- fortbilden, z. B. zum Umgang mit herausforderndem Verhalten
- Wissen erweitern, z. B. über deeskalierende Kommunikation, Auswirkungen von Lärm oder die Relevanz von Licht

### RAHMENBEDINGUNGEN GESTALTEN

- respektvolle und vertrauensvolle Kommunikation aller Personen fördern
- Personaleinsatz angemessen planen und Beschäftigte entlasten
- Richtlinien und Verfahren zum Umgang mit Konflikten und Gewalt festlegen
- Wohnbereiche für Menschen mit Demenz einrichten



# Was sollte bei einem akuten Konflikt getan werden?

## Eingreifen



Akute, gewaltsame Konflikte lassen sich nicht immer vermeiden. Damit sie nicht weiter eskalieren, sollten sie möglichst schnell entschärft werden.

Pflegebedürftige Menschen, die Gewalt erfahren, sind dabei zu schützen.

### KONFLIKT UNTERBRECHEN

- so früh wie möglich eingreifen
- Beteiligte räumlich trennen
- bei körperlicher Gewalt darauf achten, nicht selbst verletzt zu werden
- eventuell Pflegende hinzu bitten, die gut mit den Beteiligten umgehen können

Worauf würden Sie im Umgang mit den Beteiligten besonders achten?



# Was sollte bei einem akuten Konflikt getan werden?

## Eingreifen



### RUHIG BLEIBEN

- einfühlsam auftreten und ruhig sprechen
- bedrohliches, hektisches und gereiztes Verhalten vermeiden
- die Personen ernst nehmen und den Konflikt nicht abtun
- nicht schimpfen, belehren oder anklagen, aber deutlich machen, dass das Verhalten nicht akzeptabel ist

### AUSLÖSER FINDEN

- genau nachfragen, worum es geht – am besten mit einfachen Ja-Nein-Fragen
- Warum-Fragen vermeiden
- zunächst nur Aspekte ansprechen, die sich direkt lösen lassen
- Lösungen, Kompromisse oder Alternativen anbieten



# Was sollte nach einem gewaltsamen Konflikt getan werden?

## Aufarbeiten



Den Ursachen gewaltsamer Konflikte sollte immer nachgegangen werden, um weitere Vorfälle zu vermeiden.

Wichtig ist der Austausch mit allen Beteiligten und eine gute Informationsweitergabe.

Worauf würden Sie bei der Informationsweitergabe besonders achten?

### BETEILIGTE ANSPRECHEN

- Vorfall besprechen, wenn die Personen sich beruhigt haben
- gut zuhören und Verständnis zeigen
- Personen, die Gewalt erfahren haben, Trost und Unterstützung vermitteln
- um Verständnis bitten, z. B. für das Verhalten von Menschen mit Demenz



# Was sollte nach einem gewaltsamen Konflikt getan werden?

## Aufarbeiten



### INFORMATIONEN WEITERGEBEN

- Vorgesetzten den Vorfall zeitnah und genau schildern
- bei körperlichen Verletzungen ärztliche Hilfe holen
- Angehörige der beteiligten pflegebedürftigen Personen verständigen
- gemeinsam abwägen, ob die Polizei informiert wird – dabei Garanten- und Schweigepflicht berücksichtigen

### VORFALL DOKUMENTIEREN

- Vorfall in den Pflegebericht aufnehmen
- Geschehen sachlich, genau und für andere nachvollziehbar festhalten
- Gewaltfolgen beschreiben, z. B. psychische Verfassung, Schmerzen, Wunden
- Verletzungen in internen Verletzungs- oder Wund-Protokollen notieren oder in Absprache mit den Vorgesetzten Vorlagen nutzen



# Was sollte nach einem gewaltsamen Konflikt getan werden?

## Aufarbeiten



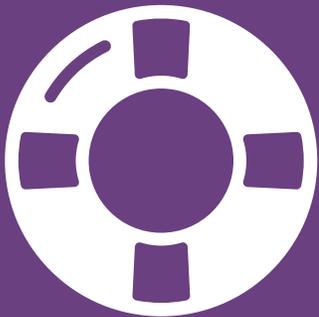
### FALLBESPRECHUNG DURCHFÜHREN

- eigenes Handeln reflektieren
- Wissenslücken identifizieren
- Ursachen verstehen
- Handlungsmöglichkeiten finden, z. B. Auslöser vermeiden



# Wo gibt es Unterstützung?

Hilfe



## INFORMATIONEN UND TIPPS

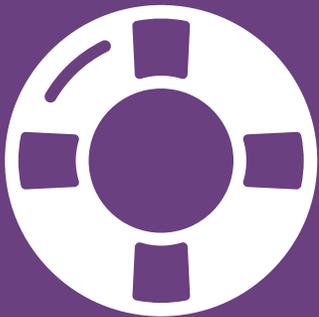
ZQP-Broschüre mit Praxistipps zum Umgang mit Konflikten und Gewalt zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern von Pflegeeinrichtungen

ZQP-Onlineportal mit Informationen und Tipps zur Gewaltprävention in der Pflege sowie Kontaktdaten von Krisentelefonen und Beschwerdestellen in der Pflege:  
[www.pflege-gewalt.de](http://www.pflege-gewalt.de)



# Wo gibt es Unterstützung?

Hilfe



## QUALIFIZIERUNG UND BERATUNG

Fortbildungen im Umgang mit Herausforderungen in der Pflege, z. B. vom Deutschen Berufsverband für Pflegeberufe (DBfK): [www.dbfk.de/bildungsangebote](http://www.dbfk.de/bildungsangebote)

Beratung beim Aufbau geeigneter Strukturen zur Gewaltprävention, z. B. von der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW): [www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Umgang-mit-Gewalt\\_node.html](http://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Umgang-mit-Gewalt_node.html)

## DOKUMENTATION UND BEGUTACHTUNG

Vordrucke für die gerichtsverwertbare Dokumentation: [www.befund-gewalt.de](http://www.befund-gewalt.de)

Untersuchungsstellen für die rechtsmedizinische Begutachtung von Verletzungen: [www.dgrm.de/arbeitsgemeinschaften/klinische-rechtsmedizin/untersuchungsstellen](http://www.dgrm.de/arbeitsgemeinschaften/klinische-rechtsmedizin/untersuchungsstellen)



# Welche Quellen wurden verwendet?

## Quellen



Bartholomeyczik, S., Halek, M., & Riesner, C. (2007). Rahmenempfehlungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten bei Menschen mit Demenz in der stationären Altenhilfe. O. O.: Bundesministerium für Gesundheit. [www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/Publikationen/Pflege/Berichte/Bericht\\_Rahmenempfehlungen\\_zum\\_Umgang\\_mit\\_herausforderndem\\_Verhalten\\_bei\\_Menschen\\_mit\\_Demenz\\_in\\_der\\_stationaeren\\_Altenhilfe.pdf](http://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/Publikationen/Pflege/Berichte/Bericht_Rahmenempfehlungen_zum_Umgang_mit_herausforderndem_Verhalten_bei_Menschen_mit_Demenz_in_der_stationaeren_Altenhilfe.pdf)

Bonifas, R. P. (2018). Mobbing und Bullying unter alten Menschen: Was tun, wenn alte Menschen sich drangsalieren, schikanieren und tyrannisieren? Bern: Hogrefe.

Ellis, J. M., Ayala Quintanilla, B. P., Ward, L., & Campbell, F. (2019). Implementation and evaluation of an education programme for nursing staff on recognising, reporting and managing resident-to-resident elder mistreatment in aged care facilities. *Journal of Advanced Nursing*, 75, 187–196. doi: 10.1111/jan.13819

Ellis, J. M., Teresi, J. A., Ramirez, M., Silver, S., Boratgis, G., Kong, J., Eimicke, J. P., Sukha, G., Lachs, M. S., & Pillemer, K. A. (2014). Managing resident-to-resident elder mistreatment in nursing homes: the SEARCH approach. *Journal of Continuing Education in Nursing*, 45(3), 112-121. doi: 10.3928/00220124-20140223-01

Ferrah, N., Murphy, B. J., Ibrahim, J. E., Bugeja, L. C., ..., & Ranson, D. L. (2015). Resident-to-resident physical aggression leading to injury in nursing homes: A systematic review. *Age and Ageing*, 44, 356-364. doi: 10.1093/ageing/afv004

Görger, T., Gerlach, A., Nowak, S., Reinelt-Ferber, A., Jadzewski, S., Taefi, A. (2020). Danger in Safe Spaces? Resident-to-Resident Aggression in Institutional Care. In A. Phelan (eds), *Advances in Elder Abuse Research, International Perspectives on Aging* 24 (pp 181-192). Cham: Springer. doi: 10.1007/978-3-030-25093-5\_13

Görger, T. (2017). Sichere Zuflucht Pflegeheim? Aggression und Gewalt unter Bewohnerinnen und Bewohnern stationärer Altenhilfeeinrichtungen (Schriftenreihe der Deutschen Hochschule der Polizei, neue Folge, Band 5). Münster: Deutsche Hochschule der Polizei – Hochschulverlag.



# Welche Quellen wurden verwendet?

## Quellen



Gröschel, C., Stümpel, C., Hackl, C. Messelis, E., Callewaert, G., ..., & Perista, H. (2010). Breaking the Taboo. Gewalt gegen ältere Frauen in der Familie: Erkennen und Handeln. Wien: Österreichisches Rotes Kreuz. [www.gewaltinfo.at/uploads/pdf/rotes\\_kreuz\\_brakingthetaboo.pdf](http://www.gewaltinfo.at/uploads/pdf/rotes_kreuz_brakingthetaboo.pdf)

Grundel A., Liepe K., Fuchs-Römmelt U., Möller K., Hoher R., Grewe H. A., & Blättner B. (2014). Dokumentation auffälliger Befunde bei Pflegebedürftigen: Handlungsempfehlungen für Pflegefachkräfte (pg-papers 01/2014). Fulda. [https://fuldok.hs-fulda.de/opus4/frontdoor/deliver/index/docId/259/file/pgpapers\\_2014\\_01\\_Grundel\\_et\\_al.pdf](https://fuldok.hs-fulda.de/opus4/frontdoor/deliver/index/docId/259/file/pgpapers_2014_01_Grundel_et_al.pdf)

McDonald, L., Sheppard, C., Hitzig, S. L., Spalter, T., Mathur, A., & Mukhi, J. S. (2015a). Resident-to-resident abuse: A scoping review. *Canadian Journal on Aging*, 34, 215-236. doi: 10.1017/S0714980815000094

McDonald, L., Hitzig, S. L., Pillemer, K. A., Lachs, M. S., Beaulieu, M., ..., & Thomas, C. (2015b). Developing a research agenda on resident-to-resident aggression: Recommendations from a consensus conference. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 27, 146-167. doi: 10.1080/08946566.2014.995869

Rosen, T., Lachs, M. S., Teresi, J., Eimicke, J., Van Haitsma, K., & Pillemer, K. (2016). Staff-reported strategies for prevention and management of resident-to-resident elder mistreatment in long-term care facilities. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 28, 1-13. doi: 10.1080/08946566.2015.1029659

Snellgrove, S., Beck, C., Green, A., & McSweeney, J. C. (2013). Resident-to-resident violence triggers in nursing homes. *Clinical Nursing Research*, 22, 461-474. doi:10.1177/1054773813477128

Shinoda-Tagawa, T., Leonard, R., Pontikas, J., McDonough, J. E., Allen, D., & Dreyer, P. I. (2004). Residenttoresident violent incidents in nursing homes. *JAMA*, 291, 591-598. doi: 10.1001/jama.291.5.591

Wheeler, L., & Caggiula, A. R. (1966). The contagion of aggression. *Journal of Experimental Social Psychology*, 2, 1-10. doi: 10.1016/0022-1031(66)90002-3

