



DE

INFORMATIONSBROSCHÜRE

PRÄVENTION VON GEWALT, MISSBRAUCH UND MOBBING IN DER LANGZEITPFLEGE



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Diese Informationsbroschüre ist das Ergebnis des internationalen Projekts „Against Violence in Elderly Care“ (AVEC) unter der Reg.-Nr. 2020-1-CZ01-KA202-078332. Das Projekt wurde durch das Programm Erasmus+ unterstützt.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autor:innen wiedergibt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Der Text dieser Publikation wurde von den Mitarbeitenden des Verbandes der Anbieter von Sozialdienstleistungen in der Tschechischen Republik (APSS CR) auf der Grundlage der von den Projektpartnern gelieferten Materialien erstellt:

Verband der Anbieter von Sozialdienstleistungen Tschechische Republik (Projektkoordinator)

Lares Asociación: Unión de Residencias y Servicios del Sector Solidario

Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées

SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsGmbH.

Vorwort



Vom Herzensgrund zum Beweggrund

Ausweglos, hoffnungslos, haltlos, achtungslos, gedankenlos, wertlos, würdelos sind Worte, die mir einfallen, wenn ich an Gewalt denke. Gewalt hätte damit ihre Quellen in Mangelsituationen, die aber nur dann entstehen, wenn ich mich vergleiche. Wenn aber die Würde jedes Menschen gleich ist, wozu vergleichen? Im Laufe der Menschheitsgeschichte gab es immer wieder – bis heute – Gedankengut, das uns vom Recht des Stärkeren erzählt und dieses kann aber nur immer wieder wachsen, wenn wir ihm Raum geben. Zu aller erst in uns. Gewaltprävention heißt für mich, zu aller erst sich selbst für würdevoll und liebenswert zu halten, denn Würde wie Liebe sucht nicht den Vorteil und vergleicht nicht. Um Gewalt zu erkennen wird es notwendig sein, mich selbst zu erkennen. Mein Potential zu Handeln und zu Unterlassen. Gewalt tritt überall dort auf, wo Schief lagen entstehen zwischen Ohnmacht und Stärke, Wert und Würde, Mensch und Menschlichkeit. Ich begrüße daher diese Bildungsinitiative, die sich besonders dem Thema der Gewalt gegenüber älteren Menschen stellt und dabei unterstützt, sie zu erkennen und anzusprechen. Eine Initiative, die Wege aufzeigt, den verschiedenen Erscheinungsformen von Gewalt für ein tägliches würdevolles Miteinander entgegen zu treten. Mein Dank gilt jetzt schon allen, die bereit sind, sich mutig, ernsthaft und herzensbereit auf diesen Ausbildungsweg zu machen, denn es wird zweifelsohne auch ein Stück Weg zu sich selbst und damit auch zu den Menschen, die Ihnen anvertraut sind, werden.

Jakob Kabas, MBA

Präsident Bundesverband Lebenswelt Heim





Vorwort



Wo Menschen zusammenleben und arbeiten wird es immer auch zu Missverständnissen und Konflikten kommen, die schlimmstenfalls in Gewalt und Missbrauch gipfeln können. Gerade in Bereichen wie der Langzeitpflege, wo besonders vulnerable Zielgruppen betreut werden, gilt es, konsequent gegenzusteuern. Ganz nach dem Motto: Eine gute Vorbereitung aller Beteiligten hilft, Probleme zu vermeiden. Prävention muss daher bereits in der Ausbildung, aber auch im Arbeitsalltag von Pflegenden im Fokus stehen und strukturiert passieren.

Um bestmöglich vorbeugen zu können, muss zuerst bei allen Beteiligten Bewusstsein für diese Themen geschaffen werden. Alle Betreuungspersonen müssen wissen, was Gewalt und Missbrauch sind und wie man diese – oder auch erste Zeichen dafür – erkennt. Weiters gilt es, die richtigen Maßnahmen zu treffen, um ein solches Verhalten zu vermeiden. Es muss allen Beteiligten klar sein, dass es in Bezug auf Gewalt null Toleranz gibt.

Besonders wichtig ist es, ein offenes Kommunikationsklima zu schaffen, wo Fragen zu Gewalt in der Pflege jederzeit angesprochen werden können. Es hat sich sehr bewährt, hier auch externe Expert:innen einzubeziehen, z.B. Ombudsstellen einzurichten, an die sich Mitarbeitende, aber auch Angehörige wenden können.

Umfassende Schulungsmaßnahmen geben den Pflegenden das Wissen und die notwendigen Werkzeuge, um Potenziale für Gewalt und Missbrauch sofort zu erkennen und gegensteuern zu können. Solche Schulungen müssen verpflichtend sein und sowohl Definitionen von Gewalt umfassen als auch Ursachen und Formen erläutern sowie Maßnahmen zur Prävention und Deeskalation beinhalten, und nicht zuletzt Bewältigungsstrategien umfassen. Damit geben wir den Pflegenden das essenzielle Know-how mit, um hier entsprechend handeln zu können.

Genau dafür wurde dieses internationale Schulungsprogramm entwickelt, das auf dem Wissen und der Erfahrung von Expert:innen aus vier europäischen Ländern basiert. Ich bin stolz darauf, dass auch Mitarbeitende von SeneCura daran maßgeblich beteiligt waren. Die breite Expertise, auf der dieses Programm fußt, wird die Pflegenden ermächtigen, ihren Beruf besser ausüben zu können. Und sie wird dazu beitragen, die Qualität der Pflege und die Lebensqualität von Bewohner:innen in Einrichtungen der Langzeitpflege nachhaltig zu verbessern.

Anton Kellner, MBA
CEO SeneCura Gruppe





Beschreibung des Projekts

Das Problem der Gewalt in ihren vielfältigen Ausdrucksformen ist auch in der Langzeitpflege präsent, und ihr Auftreten ist in allen europäischen Ländern festzustellen, wie viele Analysen, Studien und leider auch verschiedene Berichte und Artikel in den Medien, Blogs und Diskussionen zeigen. Nach Angaben der Weltgesundheitsorganisation (WHO) sind schätzungsweise 16 % der über 60-Jährigen von Misshandlungen, d. h. von gewalttätigem Verhalten, betroffen. Nach Angaben der WHO wird diese Zahl jedoch unterschätzt, da viele Fälle von Missbrauch/Gewalttätigkeit nicht gemeldet werden. Es wird erwartet, dass das Problem in vielen Ländern aufgrund der raschen Alterung der Bevölkerung zunehmen wird. Die Weltbevölkerung über 60 Jahre wird von 900 Millionen im Jahr 2015 auf etwa 2.000 Millionen im Jahr 2050 anwachsen. Nach Ansicht der WHO besteht in dieser Frage sofortiger Handlungsbedarf.

Wie bereits erwähnt, ist Gewalt in der Altenpflege ein Thema, mit dem sich viele europäische Länder befassen, und es wird erwartet, dass dieses Problem im Zusammenhang mit einer rasch alternden Bevölkerung zunimmt. Studien zeigen, dass Pflegepersonen häufig nicht über ausreichende Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen verfügen, um Gewalt in der Langzeitpflege zu erkennen, sei es direkt an den älteren Menschen oder an ihnen selbst.

In Anbetracht der oben genannten Herausforderungen ist das Ziel dieses Projekts das Gewaltpotenzial in der Langzeitpflege durch ein Schulungsprogramm zu minimieren. Dieses Schulungsprogramm konzentriert sich auf folgende Kernthemen:

- Verhütung von Gewalt,
- Aufdeckung und Identifikation von Gewalt,
- Reaktion auf und Abwehr von Gewalt.

Partnerorganisationen

Um das Curriculum zu erstellen, haben sich die fünf unten angeführten Organisationen der Partnerschaft angeschlossen.

Verband der Anbieter von Sozialdienstleistungen in der Tschechischen Republik (APSS ČR) - Projektkoordinator



Der Verband der Anbieter von Sozialdienstleistungen in der Tschechischen Republik wurde 1991 gegründet. Er ist mit über 1 200 Organisationen der größte Berufsverband von Anbietern sozialer Dienstleistungen in der Tschechischen Republik. Das Institut für Bildung wurde 2010 gegründet und bietet zwei Arten von Seminaren an: „offene Seminare“ und „standardisierte Seminare“.

Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées (FNAQPA)



Die FNAQPA (auf Deutsch: Nationale Föderation für die Zukunft und die Lebensqualität älterer Menschen) ist ein französischer Dachverband von gemeinnützigen Anbietern (Pflegeheime, Wohngemeinschaften, häusliche Pflege und soziale Dienstleistungen) im Bereich der Altenpflege. Er wurde 1991 gegründet und ist einer der wichtigsten Berufsverbände im Bereich der Altenpflege in Frankreich.

Lares Asociación: Unión de Residencias y Servicios del Sector Solidario (LARES)



Die Sozialgruppe Lares blickt auf eine lange Geschichte im Dienste der älteren, abhängigen und/oder behinderten und von sozialer Ausgrenzung bedrohten Menschen zurück. Die Sozialgruppe Lares vereint mehr als tausend Zentren und Dienste auf dem nationalen Gebiet, die täglich siebzigtausend ältere Menschen betreuen. LARES ist die größte Gruppe im Bereich der solidarischen und uneigennütigen Betreuung älterer, abhängiger oder von sozialer Ausgrenzung bedrohter Menschen.

SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsGmbH



Die SeneCura Gruppe ist im Bereich der Langzeitpflege, der ambulanten Pflege, aber auch in der Gesundheitssparte mit Gesundheitsresorts und Rehabilitationskliniken tätig. Die SeneCura Gruppe betreibt in Österreich 66 Pflegezentren und einen mobilen Anbieter.

European Ageing Network (EAN) - Assoziierter Partner



Das European Ageing Network vereint mehr als 10 000 Pflegeanbieter auf dem gesamten europäischen Kontinent. Die Mitglieder vertreten alle Arten von Organisationen und Einzelpersonen, die für ältere Menschen arbeiten, und alle Arten von Strukturen, einschließlich gewinnorientierter, gemeinnütziger und staatlicher Organisationen.

Gewalt gegen ältere Menschen

in der stationären Langzeitpflege in Kürze

Gewalt gegen ältere Menschen als globales Problem

Wir sind von Zeit zu Zeit besorgt über die Medienmeldungen, die an die Öffentlichkeit gelangen, über die Existenz von Gewalt gegen ältere Menschen in stationären Langzeitpflegeeinrichtungen. Die Gewalttendenzen nehmen zu, eines der größten Probleme unserer heutigen Welt macht auch vor den Bereichen der Pflege älterer Menschen nicht halt. Die tatsächlichen Daten über das Vorhandensein von Gewalt sind nicht leicht zu erhalten, da es bis heute keine systematische Erfassung auf nationaler bis internationaler Ebene gibt. Die Statistik hat mit vielen Problemen zu kämpfen: Das erste sind die vielen verschiedenen Formen von Gewalt, von den versteckten bis zu den offenen Formen, und damit verbunden sind viele verschiedene Definitionen. Das zweite Problem hängt mit den Schwierigkeiten der Aufdeckung zusammen, denn Gewalt geschieht oft im Verborgenen, ihre Existenz wird oft heruntergespielt oder sogar geleugnet, die Opfer, die auf ihren Täter angewiesen sind, schweigen häufig.

Dennoch gibt es mehrere anerkannte Studien, die die Situation abbilden; der WHO-Bericht aus dem Jahr 2011 (Quelle: „European report on preventing elder maltreatment“) zeigt, wie wichtig das Thema Gewaltprävention gegenüber älteren Menschen ist.

Die Studie geht davon aus, dass etwa 4 Millionen Senior:innen (im Alter von 60+) in Europa jährlich körperlicher Gewalt ausgesetzt sind und dass etwa 2 500 Menschen an den Folgen dieser Gewalt sterben. Psychischer Gewalt sind etwa 29 Millionen Senior:innen ausgesetzt. Der sexuellen Gewalt ist eine Million älterer Menschen ausgesetzt, und dem finanziellen Missbrauch 6 Millionen Senior:innen. Die Situation wird sich wahrscheinlich noch verschlimmern, denn nur ein kleiner Teil der Gewaltfälle wird zur Sprache gebracht. Alltägliche Gewalt geschieht unbemerkt im Hintergrund und wird meist von der Umgebung verdeckt.

Was haben die jüngsten Untersuchungen über die Erfahrungen von Pflegepersonen in unserem Land und im Ausland ergeben?

Die Gewalt in Langzeitpflegeeinrichtungen muss aus der Richtung, aus der sie ausgeübt wird sowie im Kontext, in dem sie auftritt, verstanden werden.

Im Sommer 2021 führten die Projektpartner aus der Tschechischen Republik, Österreich, Frankreich und Spanien eine Umfrage durch, die sich an Führungskräfte und Pflegepersonen richtete, um ein tieferes Verständnis für die Typologie, die Ursachen und die Beteiligten von Gewaltsituationen zu erlangen, die in ihrer täglichen beruflichen Praxis regelmäßig auftreten.

Tschechische Republik

20 % der Befragten geben an, dass die Gewalt zwischen den Bewohnenden wechselseitig ausgeübt wird.

28 % der Befragten erwähnten das gewalttätige Verhalten von Bewohnenden gegenüber Pflegepersonen.

25 % der Befragten nennen als Auslöser von Gewaltsituationen Demenz, schlechte Kommunikation (16%) und unangemessenes Verhalten der Mitarbeitenden (14%)

33 % der Befragten gaben an, dass das gewalttätigste Verhalten während der Pflege auftritt, sie erwähnten auch Situationen während sozialer Kontakte (16 %), Besuche von Verwandten (14 %) und während der Mahlzeiten.

Österreich

14 % der Befragten berichteten von gewalttätigem Verhalten von Mitarbeitenden gegenüber Bewohnenden

22 % der Befragten gaben an, dass Gewalt zwischen den Bewohnenden ausgelöst wird.

37 % der Befragten gaben an, dass sie bei der Pflege, bei sozialen Kontakten (17 %) und beim Essen (12 %) Gewalt erlebt haben.





Frankreich

72 % der Befragten gaben an, dass die Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Bewohnenden ausgeht.

63% der Befragten sehen als Auslöser für Gewaltsituationen unangemessenes Verhalten von Mitarbeitenden

63 % der Befragten gaben an, dass das gewalttätigste Verhalten während der Pflege im Zusammenhang mit dem Aufwachen und der anschließenden Pflege auftritt (54 %).

Spanien

49 % der Befragten haben festgestellt, dass die häufigste Art von Gewalt von Bewohnenden gegenüber Mitarbeitende ausgeht.

60 % der Befragten betrachten Demenz als wichtigste Ursache von Gewaltsituationen

73 % der in Spanien befragten Personen gaben an, dass ihre Organisation keinen Plan zur Gewaltprävention hat.

95 % der Befragten gaben an, dass sie keine Schulung zum Umgang mit Gewaltsituationen am Arbeitsplatz absolviert haben.

Welche Formen von Gewalt gegen ältere Menschen gibt es?

Die Verwendung des Begriffs Gewalt ist eine Bezeichnung für verschiedene Formen von schädigendem Verhalten, die aufgrund ihrer ausdrucksstarken Konnotation oft mit Missverständnissen zu kämpfen hat, die ein Hindernis für das Verständnis des tatsächlichen Zustands darstellen können. Deshalb ist es wichtig, verschiedene Arten von Gewalt zu unterscheiden. Für ihre Beschreibungen werden oft diese Begriffe verwendet:

Gewalt

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) definierte im Jahr 2002 Gewalt gegen ältere Menschen als „einmalige oder wiederholte Handlung oder Unterlassung, die einer oder mehreren Personen über 60 Jahren Schaden, Leid oder Verlust zufügen und die gegen die Menschenwürde und Sicherheit dieser Person verstoßen“.

Schlechte Behandlung (Mikro-Misshandlung)

Der Begriff wird als weniger aussagekräftiges Synonym für den Begriff Gewalt gegen ältere Menschen verwendet.

Misshandlung

Es handelt sich um wiederholte Gewalt oder schlechte Behandlung einer Person, die sich nicht wehren kann. Die Misshandlung kann körperlich, psychisch oder sexuell sein.

Missbrauch

Dieser Begriff wird verwendet, um eine Situation zu beschreiben, in der jemand seine überlegene Position oder seine Beziehung zu der betreffenden Person ausnutzt, um nur für sich selbst Vorteile zu erlangen. Der Missbrauch kann finanziell, emotional oder sexuell sein.

Vernachlässigung

Vernachlässigung bedeutet, dass man sich nicht entsprechend um die Person kümmert, was zu einer Beeinträchtigung der Gesundheit, des Wohlergehens oder des gesamten Zustands des Menschen führen kann. Vernachlässigung kann z. B. in der Gesundheitsversorgung, der Hygiene, der Ernährung oder im sozialen Kontakt durch Isolation der Person bestehen. Sie kann absichtlich oder unabsichtlich geschehen, was mit Arbeitsüberlastung verbunden sein kann.

Die Gewalt kann viele verschiedene Formen und Intensitätsgrade annehmen, sie kann körperlich, psychisch, finanziell, sexuell oder durch Vernachlässigung der Pflege verursacht sein. Die Gewalt kann aktiv (mit dem Ziel, jemanden zu verletzen) oder passiv (durch Vernachlässigung oder unzureichende Pflege) sein.

Das Phänomen der Gewalt in der Langzeitpflege

Gewalt in stationären Pflegeeinrichtungen ist eine besondere Form, da sie sich gegen eine besonders gefährdete Gruppe von Senior:innen richtet. Es ist auch schwieriger, Statistiken zu erstellen, wenn die Intensität der Handlungen nicht zunimmt, weil sich dahinter oft eine Form der erniedrigenden Behandlung verbirgt und sie manchmal vom Personal nicht einmal als Gewalt wahrgenommen wird. Es besteht auch die Tendenz, sie zu leugnen und zu bagatellisieren.

In einer WHO-Studie aus dem Jahr 2015 mit dem Titel „World Report on Ageing and Health“ heißt es, dass mehr als 16 % der Senior:innen in Pflegeeinrichtungen Gewalt ausgesetzt sein können. Das Personal in Pflegeeinrichtungen kann älteren Menschen ungewollt Gewalt antun, zum Beispiel aufgrund von unzureichender Ausbildung oder Arbeitsüberlastung. In einigen Fällen kann das Personal jedoch auch absichtlich Gewalt ausüben, z. B. aus Frustration, Ungeduld oder sogar aus Machtmissbrauch. Insgesamt hat die WHO-Studie gezeigt, dass Gewalt gegen ältere Menschen in der Langzeitpflege ein globales Problem ist, das es zu bekämpfen gilt. Wir brauchen mehr Informationen, Aufklärung und Unterstützung, um ältere Menschen zu schützen und ihnen eine würdige Pflege zu bieten.

Mikro-Misshandlung oder Gewalt in unserer Einrichtung? Nein, auf keinen Fall!

Wie bereits erwähnt, wird der Begriff Gewalt von den Mitarbeitenden und der Leitung von Langzeitpflegeeinrichtungen zunächst abgelehnt, da er eine intensive und absichtliche, vor allem körperliche Aktivität suggeriert. Bis zu einem gewissen Grad ist dies verständlich, da das Leben in Pflegeeinrichtungen ein besonders komplexer Bereich ist, in dem es darum geht, die Nuancen zu verstehen, wie die Qualität und die allgemeine Atmosphäre der Pflege auf alle Aspekte des täglichen Lebens eines älteren Menschen angewendet werden. Wir sollten uns vor der ungerechtfertigten Herablassung einer Person hüten, die über die Erfahrung eines bloßen Besuchers verfügt und bereit ist, mit der Hand über einige Unzulänglichkeiten hinwegzugehen. Diese „Nuancen“ können die Lebensqualität einer pflegebedürftigen Person erheblich beeinträchtigen, vor allem wenn sie subtile oder versteckte Formen annehmen, wie beispielsweise Unaufmerksamkeit der Pflegepersonen, mangelnder Respekt vor dem Willen der pflegebedürftigen Person, unangemessene Kommunikation, starre Organisation des Alltags, die den Bedürfnissen der Einrichtung Vorrang vor denen der Bewohnenden einräumt sowie generelle Vorurteile und Stereotypen im Umgang mit älteren Menschen. Solche Formen der Gewalt sind für Pflegepersonen oft schwer zu reflektieren, da sie unbeabsichtigt oder unbewusst sein können. So wird beispielsweise die Unterdrückung einiger Wünsche der Bewohnenden als prinzipiell förderlich für ihr „Wohl“ interpretiert. Es handelt sich dabei um versteckte und diffuse Formen, die als Mikromisshandlung bezeichnet werden. Auch wenn es sich dabei um scheinbar unbedeutende Vorfälle handelt, können sie erhebliche negative Auswirkungen auf die Gesundheit und Lebensqualität älterer Menschen haben, weshalb es wichtig ist, sie zu erkennen und Maßnahmen zu ihrer Verhinderung und Lösung zu ergreifen.

Wer sind die Gewalttätigen in Einrichtungen der Langzeitpflege?

Das Phänomen der Gewalt in Langzeitpflegeeinrichtungen ist ein komplexeres Phänomen als nur eine einseitige Sichtweise von Pflegepersonen auf Bewohnende. Eine Reihe von Studien zeigt, dass auch Pflegepersonen Opfer von Gewalt werden, sowohl von Seiten der Bewohnenden als auch leider auch von Seiten deren Angehörigen. Es gibt auch Gewalt zwischen den Bewohnenden selbst. Menschen, die in einem bestimmten Stadium an Demenz erkrankt sind, können schwierige Verhaltensweisen zeigen, die sich auch als Aggression gegenüber Pflegepersonen oder anderen Bewohnenden äußern können. Wenn solche Verhaltensweisen in der Pflege nicht erkannt oder sogar ignoriert werden und das Personal nicht in angemessenen Kommunikationsmethoden geschult ist, steigt die Häufigkeit von Gewaltvorfällen. Gewalt, die Pflegepersonen von Angehörigen erfahren, äußert sich häufig in Form von unangemessenen Forderungen. Gewalt von Verwandten gegenüber Bewohnenden ist oft eine Folge ungeklärter Familienverhältnisse. Ein trauriges Kapitel sind die Fälle von finanziellem Missbrauch von Senior:innen durch deren Angehörige. Schließlich ist auch Gewalt zwischen Bewohnenden ein häufiges Phänomen, das auf den Mangel an Privatsphäre in den Wohnräumen zurückzuführen ist, insbesondere in Zimmern, die von mehreren Bewohnenden gemeinsam genutzt werden.

Langzeitpflege für an Demenz erkrankte Senior:innen

Die Langzeitpflege, sei es zu Hause oder in stationären Einrichtungen, ist ein komplexer Bereich, in dem die tägliche Interaktion zwischen der Pflegeperson und der zu pflegenden Person oft sehr intim ist. Die Pflege von Senior:innen, die an einer Demenz leiden, findet unter anspruchsvollen Bedingungen statt, bei denen die Pflegebedürftigen ein hohes Maß an Hilfe und Unterstützung durch das Pflegepersonal benötigen und sich die Möglichkeit der Kommunikation mit ihnen aufgrund des fortschreitenden neurodegenerativen Prozesses verschlechtert. In den fortgeschrittenen Stadien der Demenz zeigen die Betroffenen Verhaltensauffälligkeiten wie Schreien, Widerstand und Aggression. Einige leiden sogar unter psychopathologischen Wahnvorstellungen, unter deren Einfluss sie das Personal fiktiver Gräueltaten beschuldigen. Schwer nachvollziehbare, scheinbar grundlose Verhaltensweisen und der allmähliche Verlust der Fähigkeit, mit der Person zu kommunizieren, stellen für Pflegenden eine erhebliche psychische Belastung dar. Wenn dann noch äußere Einflüsse wie starre Arbeitsabläufe in der Organisation, Zeitdruck, Konflikte mit Kolleg:innen und Vorgesetzten hinzukommen, entsteht ein hochgradig belastendes Umfeld, das das Risiko von Vorfällen unangemessenen Verhaltens gegenüber älteren Menschen birgt. Daher ist es wichtig, dass eine Einrichtung, die Langzeitpflege anbietet, über Präventions- und Interventionsprogramme verfügt, die die Sicherheit und das Recht der Bewohnenden auf ein glückliches Leben sowie angemessene Arbeitsbedingungen für die Mitarbeitenden schützen. Eine Schlüsselkomponente solcher Programme ist die angemessene Ausbildung des Pflegepersonals. Während der Schulung lernen sie, herausfordernde Situationen zu verstehen, Signale zu erkennen, die aggressives Bewohnerverhalten auslösen, und einen fachkundigen professionellen Ansatz zu wählen, der die Kommunikation erleichtert und psychische Belastungen reduziert.

Über das Bildungsprogramm

Buchstäblich alle Berufsgruppen von Mitarbeitenden, vom direkten Pflegepersonal bis hin zu Beschäftigten in der Gastronomie oder in Reinigungsdiensten, können mit dem Problem der Gewalt in der stationären Altenpflege konfrontiert werden. Sowohl die Beschäftigten als auch das Management sind mit schwierigen Situationen konfrontiert. Die Gestaltung des Bildungsprogramms entspricht den unterschiedlichen Bedürfnissen und Möglichkeiten der Teilnehmer. Es ist in drei Module gegliedert, in denen schrittweise die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt werden. Im ersten Teil erhalten die Teilnehmer grundlegende Informationen, um die Ursachen von Gewalt zu verstehen, ihre versteckten Formen zu erkennen und zu lernen, wie sie sich in Situationen drohender oder andauernder Gewalt verhalten können. In den anderen Modulen lernen sie Verfahren zur Vorbeugung und zum Umgang mit Verhaltensproblemen bei der Betreuung von Menschen mit neurodegenerativen Erkrankungen kennen. Das Programm besteht aus zwei Formen, dem E-Learning, das online absolviert werden kann, und dem Präsenzstudium, bei dem die Teilnehmer an den von einem Dozenten geleiteten Kursen teilnehmen müssen. Jedes persönliche Lernmodul ist mit einem Video-Tutorial ausgestattet, das den behandelten Stoff anhand von Situationen in einer Altenpflegeeinrichtung veranschaulicht.

PERSÖNLICHE AUSBILDUNG

Modul 1 Einführung in das Thema Gewalt in der Langzeitpflege

Umfang	6 Stunden
Voraussetzung	Nein
Zielgruppe	Beschäftigte in der Langzeitpflege Beschäftigte des Gesundheitswesens Verwaltung von stationären Einrichtungen

Für wen ist das Modul gedacht und warum?

Die Zielgruppe des Moduls sind alle Mitarbeitenden, die im Bereich der Langzeitpflege tätig sind, unabhängig von ihrer Berufsbezeichnung, denn die Erfahrung zeigt, dass sie in ihrem Beruf in unterschiedlichem Maße mit Situationen versteckter oder offener Aggression konfrontiert sind und ihre eigenen Erfahrungen und Ansätze haben, wie sie sich in solchen Situationen verhalten sollen. Das Modul ermöglicht es, einen einheitlichen professionellen Ansatz für die Mitarbeitenden in der gesamten Organisation festzulegen.



Was werden die Teilnehmenden in dem Modul lernen?

Warum „Gewalt in der Pflege“ mehr denn je ein aktuelles und wichtiges gesellschaftliches Problem ist und warum es wichtig ist, sich mit dem Thema Gewalt in Pflegebeziehungen auseinanderzusetzen. Sie werden Kenntnisse über die grundlegenden Ansätze zur Gewaltprävention erwerben. Sie verstehen die Grundbegriffe „Aggression“ und „Gewalt“ sowie die versteckten Formen von Gewalt in der Langzeitpflege, um das Problem rechtzeitig erkennen und verhindern zu können. Darüber hinaus werden Sie mit den rechtlichen Konsequenzen von Gewalt und unangemessenem Verhalten und den damit verbundenen Pflichten der Mitarbeitenden vertraut gemacht. Die Teilnehmenden werden für Risikofaktoren in der Organisation, im Verhalten des Personals und in den Reaktionen der Bewohnenden sensibilisiert, die zum Auftreten von Gewaltvorfällen führen können. Sie lernen, Frühwarnzeichen zu erkennen, die auf aggressives Verhalten hindeuten können, die wichtigsten Auslöser für gewalttätiges Verhalten und mögliche Risiken einzuschätzen.

Welche Kenntnisse und Fähigkeiten werden die Teilnehmenden erwerben?

1. Erkennen, welche Formen von Aggression, Gewalt und Missbrauch in der Langzeitpflege auftreten können.
2. In der Lage sein, Gewalt zu erkennen und zuzuordnen.
3. Kenntnis der Rechte und Gesetze für den Schutz älterer Menschen und des Personals sowie strafrechtliche Aspekte im Zusammenhang mit dem Thema Gewalt.
4. Kenntnis der Meldepflichten und -möglichkeiten.
5. Eine drohende aggressive Eskalation rechtzeitig erkennen können.
6. Kenntnis der Auslöser für Gewalt.

Modul 2 Besseres Verständnis für die altersbedingte Gewaltsituation und für die Bedürfnisse und Erwartungen

Umfang	18 Stunden
Voraussetzung	Modul 1
Zielgruppe	Beschäftigte in der Langzeitpflege Beschäftigte des Gesundheitswesens Verwaltung von stationären Einrichtungen

Ausgangslage

Gewalt in der Langzeitpflege kann sich in verschiedenen Formen äußern. Die meisten Einrichtungen versuchen, gewalttätiges Verhalten zu unterbinden. Dieses Thema gewinnt in der Pflegewissenschaft immer mehr an Bedeutung. Der Ursprung von Aggression bei älteren Menschen mit Demenz ist multifaktoriell und kann das Ergebnis von Leiden (physisch oder psychisch), unerfüllten Bedürfnissen und damit verbundener Frustration sowie des Verlusts der Fähigkeit zur Kommunikation - dem Verstehen und Äußern der eigenen Bedürfnisse - sein. In diesen Fällen ist es notwendig, dass das Personal einen

professionellen Ansatz und wirksame Methoden anwendet, um das Risiko gewalttätigen Verhaltens zu verringern.

Was werden die Teilnehmenden in dem Modul lernen?

Sie werden verstehen, welche physischen und psychischen Veränderungen das Altern mit sich bringt und wie sich diese Veränderungen auf das Verhalten der Senior:innen auswirken. Dabei geht es konkret um physiologische, natürliche Veränderungen und Veränderungen durch pathologisches Altern, das durch neurodegenerative Erkrankungen verursacht wird, die sich in verschiedenen Arten von Demenz manifestieren. Die Teilnehmenden lernen die Ursachen und Formen psychiatrischer Symptome kennen, die für den Laien schwer zu verstehen sind. Durch das Verständnis des Konzepts der Verhaltensstörungen wird das Pflegepersonal in die Lage versetzt, Frustrationen und Abwehrmechanismen zu minimieren, die zu schädlichen Verhaltensweisen führen. Die Teilnehmenden werden die richtige Haltung in einer unterstützenden Beziehung einnehmen, die das Risiko von Gewalt verringert, und lernen effektive Kommunikationstechniken im Umgang mit Menschen mit Demenz.

Welche Kenntnisse und Fähigkeiten werden die Teilnehmenden erwerben?

1. Besseres Verständnis der körperlichen, geistigen und sozialen Veränderungen, die mit dem normalen Alterungsprozess älterer Menschen einhergehen, und ihrer Folgen.
2. In der Lage sein, die damit verbundenen Verhaltensstörungen zu erkennen.
3. In der Lage sein, bestimmte Aggressionssituationen, die von älteren Menschen, ihren Angehörigen oder Mitarbeitenden verursacht werden, vor dem Hintergrund dieser Veränderungen und/oder Störungen zu analysieren.
4. Aneignung der grundlegenden Prinzipien der Pflege und Betreuung hilfsbedürftiger älterer Menschen mit eingeschränkter Autonomie.
5. Identifikation von Abwehrmechanismen und anderen schädlichen Einstellungen, die sich auf die Unterstützungsbeziehung auswirken.
6. Aneignung von verbalen/nonverbalen Kommunikationstechniken, die den Fähigkeiten des älteren Menschen entsprechen.

Modul 3 Reaktion auf Situationen von Gewalt, Missbrauch und Mikromisshandlung: Sensibilisierung und Intervention

Umfang	12 Stunden
Voraussetzung	Modul 1, 2
Zielgruppe	Beschäftigte in der Langzeitpflege Beschäftigte des Gesundheitswesens Verwaltung von stationären Einrichtungen

Ausgangslage

Die Misshandlung älterer Menschen ist eines der Hauptprobleme, mit denen sich Langzeitpflegeeinrichtungen heute auseinandersetzen müssen. Immer mehr Menschen mit einer gewissen gesundheitlichen Belastung leben in Heimen, insbesondere Menschen mit Demenz. Dies erschwert das Verständnis, erhöht die Angst und führt zu problematischen Verhaltenssituationen, auf die schlecht vorbereitetes Pflegepersonal mit dem Begriff „Misshandlung“ reagieren kann. Eine spezielle Schulung der multidisziplinären Teams kann dazu beitragen, die Bedeutung der Auslöser von Verhaltensproblemen zu erkennen und geeignete Maßnahmen und Interventionen zu verinnerlichen.

Was werden die Teilnehmenden in dem Modul lernen?

Sie werden die Grundlagen der Verhaltensintervention auf der Grundlage des Modells von Thomas Kittwood zur Bewältigung von Verhaltensproblemen verstehen. Sie lernen das Problem des bösartigen Verhaltens kennen und werden sich der Verhaltensautomatismen bewusst, die auf institutioneller Ebene zu Situationen der Misshandlung führen. Sie lernen, wie man als Fachperson in Konflikten die richtige Position einnimmt, wie man die Situation objektiv und unparteiisch analysiert und wie man angemessen in den Konflikt eingreift. Sie erwerben Techniken zur emotionalen Selbstregulierung und soziale Kompetenzen, die das Konfliktmanagement erleichtern.

Welche Kenntnisse und Fähigkeiten werden die Teilnehmenden erwerben?

1. Automatismen erkennen, die bei der täglichen Arbeit zu Konfliktsituationen führen.
2. Professionelle Reaktion auf aggressives Verhalten seitens der Bewohnenden.
3. Kenntnis und Anwendung von Techniken zur Selbstbeherrschung in herausfordernden Situationen.
4. Gute Zusammenarbeit im Team in Bezug auf Gewaltprävention.
5. Bestimmung der Werte der Humanisierung der Gesundheit und der Bedeutung der Umwelt als Element der Verhaltensverbesserung.
6. Kenntnis der eigenen Stärken und Schwächen zur Gewaltprävention.





E-LEARNING-AUSBILDUNG

Das E-Learning-Programm ermöglicht es den Lernenden, sich einen Überblick über Gewalt in der Langzeitpflege zu verschaffen. Es ist ein flexibler Weg, um in das Thema in einer zeitlich reduzierten Form einzusteigen. Es ist in drei Module mit einer Gesamtdauer von 3 Stunden gegliedert. Für eine gründlichere Aneignung des Wissens und der Fähigkeiten empfehlen wir, die Fähigkeiten in einem Präsenzprogramm weiter zu entwickeln.

Modul 1 Einführung in das Thema Gewalt in der Langzeitpflege

Umfang	1 Stunde
Voraussetzung	Nein
Zielgruppe	Alle Mitarbeitenden

- Rahmenbedingungen für das Auftreten von Gewalt gegen ältere Menschen
- Grundlegendes Verständnis von Gewalt in der Langzeitpflege
- Der Verlauf der Gewalt
- Erkennen von Gewalt
- Rechtlicher Kontext

Modul 2 Besseres Verständnis für die altersbedingte Gewaltsituation und für die Bedürfnisse und Erwartungen

Umfang	1 Stunde
Voraussetzung	Modul 1
Zielgruppe	Alle Mitarbeitenden

- Verhaltensauffälligkeiten
- Altersbedingte Veränderungen
- Personenbezogener Zugang
- Kommunikation

Modul 3 Reaktion auf Situationen von Gewalt, Missbrauch und Mikromisshandlung: Sensibilisierung und Intervention

Umfang	1 Stunde
Voraussetzung	Modul 1, 2
Zielgruppe	Alle Mitarbeitenden

- Einführung in das Konzept der Fehlfunktionen des Verhaltens
- Die richtige professionelle Position einnehmen
- Wie man adäquat in Gewaltsituationen reagiert
- Techniken der Emotionsregulierung und soziale Fähigkeiten
- Verbesserung der Fähigkeit, Gewalt zu erkennen
- Psychologische Bedürfnisse von Menschen in Langzeitpflegeeinrichtungen

E-Learning eignet sich für alle neuen Mitarbeitenden, aber auch für bestehendes Personal in stationären Pflegeeinrichtungen.

Die Online-Ausbildung im Umfang von 3 Stunden kann nach Anmeldung hier kostenlos absolviert werden:

<https://link.edapp.com/Xq0LoqkD9xb>



Empfehlung und Feedback zur AVEC-Ausbildung

1. Es ist wichtig, dass Mitarbeitende eine fachliche Unterstützung erhalten, damit sie wissen, wie sie sich in herausfordernden Situationen verhalten sollen, die Anzeichen für unangemessenes oder sogar gewalttätiges Verhalten aufweisen.
2. Alle Mitarbeitende einer Langzeitpflegeeinrichtung sollten das in dieser Broschüre vorgestellte Bildungsprogramm absolvieren. Unangemessenes und gewalttätiges Verhalten kann überall in der Einrichtung gezeigt werden.
3. Auch neue Mitarbeitende in der Langzeitpflege sollten diese Schulung absolvieren. Es ist wichtig, dass sie von Beginn ihrer Tätigkeit an über die Unzulässigkeit einer unangemessenen Behandlung von Bewohnenden informiert werden und in der Lage sind, die Eskalation dieses Verhaltens in einer Gewaltsituation zu erkennen und zu verhindern. Die methodische Unterstützung und Ausbildung in diesen Bereichen sollte Teil der Organisationskultur der Einrichtung sein.

„Es gab bisher keine klaren Regeln, an die sich die Mitarbeitenden in solchen Situationen halten konnten. Sie wussten nicht, wie sie reagieren und wie sie sich verhalten sollen, wenn sie in solche Situationen geraten. Diese Schulung hat den Mitarbeitenden sehr geholfen.“

Die Leiterin eines Pflegeheims

„Die Ausbildung hat mir geholfen, eine klare Vorstellung davon zu bekommen, wie ich mich verhalten soll, wen und wann ich andere informieren muss, wenn ich Zeuge eines unangemessenen Verhaltens werde.“

Pflegeperson

„Dank der Absolvierung des Bildungsprogramms bin ich empfänglicher für meine Umgebung und für das, was um mich herum geschieht.“

Pflegeperson

„Der Abschluss des Bildungsprogramms hat mir geholfen zu erkennen, wie wichtig es ist, Zeit mit den Bewohnenden zu verbringen und ihnen die nötige Betreuung zukommen zu lassen. Leider ist es durch den bürokratischen Aufwand nicht immer möglich, dies in dem Maße zu tun, wie man es sich wünscht.“

Sozialarbeiter

„Der Schulungsprozess hilft den Mitarbeitenden, sich emotional auszudrücken und verschiedene Formen von Gewalt zu erkennen.“

Direktor eines Pflegeheims

„Das Material ist einfach und erleichtert das Verständnis der Inhalte.“

Pflegeperson

„Gute Beschreibung der Veränderungen im Alter, die das Verständnis für die Schwierigkeiten älterer Menschen ermöglicht, was wiederum die Empathie fördert.“

Leiterin eines Pflegeheims

„Dank der Schulung konnten wir unsere beruflichen Erfahrungen und bewährten Verfahren austauschen.“

Pflegeperson

„Die Schulung hat mir geholfen, zu erkennen, dass meine Kolleg:innen mit denselben Situationen konfrontiert sind und damit umgehen müssen wie ich.“

Pflegeperson

„Dank der Schulung habe ich neue Arbeitsansätze entdeckt und ein besseres Verständnis für die Gefühle der anderen Teilnehmenden gewonnen.“

Pflegeperson

In ihren verschiedenen Dimensionen (physisch, psychisch, finanziell, sexuell oder fahrlässig) ist Gewalt gegen ältere Erwachsene eine der wichtigsten Erscheinungsformen von Altersdiskriminierung in unserer Gesellschaft und ein klares Beispiel für die Verletzung und das Fehlen einer auf Rechten basierenden Strategie im Umgang mit dem Altern.

Danksagung



Jiří Horecký

Jiří Horecký ist seit Beginn seiner beruflichen Laufbahn im öffentlichen Dienst und insbesondere im Bereich der sozialen Dienste tätig. Jiří Horecký ist seit 2007 Präsident des Verbands der Anbieter von Sozialdienstleistungen in der Tschechischen Republik und seit 2013 Präsident der Union der Arbeitgeberverbände in der Tschechischen Republik.



Pavel Čáslava

Psychologe, langjähriger Vorsitzender des Ethikausschusses des Verbands der Sozialdienstleister in der Tschechischen Republik. Beschäftigt sich mit systemischen Fragen der sozialen Dienstleistungen, Themen der Umsetzung und Bewertung der Qualität und Ethik.



Didier Sapy

Seit 1999 ist er Geschäftsführer der FNAQPA und seit 2018 Vorstandsmitglied des European Ageing Network (EAN). Er ist auch nationaler Berater für Lebensumgebungen und die Zusammenarbeit und Gruppierung von Anbietern.



Maritza Brizuela Fernández

Generalsekretärin der Grupo Social Lares seit 2017. Sie ist für die Verwaltung von Programmen und sozialen Projekten für ältere Menschen zuständig, die sich in einer schwierigen Situation der Abhängigkeit, Verletzlichkeit und sozialen Ausgrenzung befinden.



Johannes Wallner

Johannes Wallner ist ein österreichischer Experte für Pflegemanagement. Er hat mehrere Programme für die SeneCura Gruppe entwickelt. Er ist auch ein anerkannter Experte für Qualitätsmanagement in der Pflege und Betreuung.



Karel Vostrý

Derzeit ist er Direktor des Zentrums für Entwicklungsaktivitäten der Union der Arbeitgeberverbände der Tschechischen Republik und Geschäftsführer des European Ageing Network. Er ist auch ein externer Qualitätsprüfer für das APSS ČR Projekt Brand of Quality in Social Services.



Simona Matějková

Seit 2019 arbeitet sie als Projektmanagerin bei APSS CR. Sie war für die Verwaltung des Projekts „Gegen Gewalt in der Altenpflege“ verantwortlich.



Jessica Grausgruber

Jessica Grausgruber ist Head of Talent Development bei SeneCura Österreich. In ihrer Funktion entwickelt sie Schulungskonzepte im Bereich der Langzeitpflege und Führungskräfteentwicklung.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2023