

Doris Bayerl, MBA



„Sprechen wir über Gewalt – Gewalt ist für uns EIN Thema“

Gewaltpräventionsprojekt im Pflege- und Betreuungszentrum Wilhelmsburg

Einleitung

Gewalt fängt nicht erst bei direkten körperlichen Übergriffen an. Die Ausübung von Macht und Gewalt in der Langzeitpflege hat viele Gesichter. Wann und ob Handlungen oder „Nicht-Handlungen“ als Gewalt erlebt werden, ist unterschiedlich (vgl. Zentrum für Qualität in der Pflege, 2017, 1-2). Ebenso vielschichtig sind die Gründe des gewalttätigen Handelns. Es gibt keine gesicherten Daten über die Häufigkeit von Gewalt an alten Menschen, allerdings liegt vermutlich die Dunkelziffer deshalb hoch, weil viele Handlungen und Vorkommnisse von Pflegenden nicht als Gewalt oder Machtmissbrauch betrachtet werden (vgl. Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, 2013, 3).

Gewalt beginnt allerdings bereits dann, wenn Lebensmöglichkeiten von Menschen eingeschränkt werden. Gerade in der Pflege und Betreuung von alten, oftmals dementen Menschen bedeutet das, dass Gewalt nicht immer verhindert werden kann. Strukturelle Gewalt lässt sich alleine schon durch bauliche Gegebenheiten wie Mehrbettzimmer nicht vermeiden. Oder freiheitsbeschränkende Maßnahmen, die zum Schutz der Bewohnerinnen und Bewohner dienen, allerdings nicht immer auf Wunsch dieser angebracht werden.

Es geht jedoch darum, das Machtverhältnis, dem die Menschen in unseren Pflegeeinrichtungen ausgesetzt sind, nicht auszuspielen, sondern immer die Würde und Selbstbestimmung in den Vordergrund zu stellen.

Autorin: Doris Bayerl, MBA

© Februar 2020 · NÖ PPA · „Sprechen wir über Gewalt – Gewalt ist für uns EIN Thema“

Wenig nachvollziehbar ist, dass das Thema Gewalt in vielen Organisationen keinen oder kaum Platz findet, vielmehr nach wie vor ein Tabuthema ist. Wie Studien in den vergangenen Jahren gezeigt haben, wird der Prävention zu wenig an Bedeutung beigemessen, vielfach lediglich einzelne Handlungsfelder festgelegt oder diesbezügliche Maßnahmen vermutlich eher halbherzig umgesetzt.

Mit dem Projekt „Sprechen wir über Gewalt – für uns ist Gewalt EIN Thema“, wollen wir im Pflege- und Betreuungszentrum Wilhelmsburg vorbeugen und aufzeigen und uns bewusst mit einem Tabuthema auseinandersetzen. Gewaltprävention beginnt für uns bei den einfachen Handlungen, nämlich dem Achtsam sein, bei allem, was wir tun, kommunizieren oder auch nicht tun.

Wir wollen eine Unternehmenskultur schaffen, in der wir das, was wir tun offen und ehrlich hinterfragen. Das Projekt soll helfen, die Tragweite des Begriffes „Gewalt“ zu verdeutlichen, Gewalthandlungen bewusst identifizierbar zu machen, ein selbstbewusstes Auftreten gegen Gewalt fördern und geeignete Maßnahmen und Strukturen schaffen, um ebendiese langfristig zu verringern.

Als Leitfaden für die nachhaltige Umsetzung wurde ein Präventionskonzept erarbeitet, welches folgende Schwerpunkte beinhaltet:

- Definition von Macht und Gewalt
- Ebenen der Gewalt und Gewaltformen
- Erkennen von Gewalt

Folgende Präventionsmaßnahmen werden beschrieben:

- Rahmenbedingungen, welche die Gewaltbereitschaft reduzieren
- Unternehmenskultur des Hauses: Haltung und Werte, Kommunikation, Fehlerkultur
- Verantwortung der Führungskräfte im Rahmen der Gewaltprävention
- Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – der rote Faden in allen Bereichen
- Stufenweiser Schulungsplan
- Handlungsempfehlungen (bei Gewalt ausgehend vom Mitarbeiter/ der Mitarbeiterin, Bewohner/ der Bewohnerin bzw. unter Bewohnerinnen und Bewohnern)

Autorin: Doris Bayerl, MBA

© Februar 2020 · NÖ PPA · „Sprechen wir über Gewalt – Gewalt ist für uns EIN Thema“

- Beratung und Supervision
- Nachhaltigkeit und Qualitätssicherung

Projektziele und Wirkungen

Ziel:	Wirkung:
Ganzheitliches, innovatives Gewaltpräventionskonzept	Leitfaden zur Gewaltprävention liegt auf
Nachhaltige Ziele:	
Umsetzung des Konzeptes im PBZ Wilhelmsburg	<ul style="list-style-type: none"> • Gewaltprävention ist KEIN Tabuthema im PBZ Wilhelmsburg. • Es wird offen darüber kommuniziert. • Gewaltprävention ist Teil der Unternehmenskultur
Stufenweises Schulungsprogramm ist erarbeitet und wird umgesetzt	<ul style="list-style-type: none"> • Achtsamer Umgang miteinander und mit Bewohnerinnen und Bewohnern • Erkennen von Gewaltsituationen, • Sicherheit im Umgang mit Gewaltsituationen
Rahmenbedingungen sind bekannt, die Gewaltsituationen verstärken/auslösen können	<ul style="list-style-type: none"> • Ungünstige Rahmenbedingungen werden minimiert
Strukturen/Abläufe sind erarbeitet, die die Präferenz des Themas hervorheben und Klarheit im Umgang mit Gewalt schaffen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkennen die Wichtigkeit des Themas und können in schwierigen Situationen entsprechend handeln
Sensibilisierung der Führungskräfte	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbildwirkung und Unterstützung für das Team • Minimieren von Gewaltfördernden Faktoren • Positive Fehlerkultur wird zugelassen
Sensibilisierung der MA	<ul style="list-style-type: none"> • Über Gewaltthemen wird offen gesprochen • Achtsamer Umgang mit Bewohnerinnen und Bewohnern, Kolleginnen und Kollegen, Angehörigen • Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trauen sich, über Fehler zu sprechen

Autorin: Doris Bayerl, MBA

© Februar 2020 · NÖ PPA · „Sprechen wir über Gewalt – Gewalt ist für uns EIN Thema“

Umsetzung

Das Projekt ist uns ein ständiger Begleiter – Gewaltprävention darf niemals enden! Strukturelle Rahmenbedingungen werden reflektiert und nach Möglichkeit so geschaffen, dass ein stressfreies Arbeiten für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter forciert wird. Zeit- und Ablaufpläne machen Sinn, dürfen jedoch die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner nicht in den Hintergrund stellen. Lebensqualität soll vor übertriebener Sicherheit stehen.

Der Personalschlüssel ist von der Politik her vorgegeben und demnach von der Organisation selbst nicht zu ändern. Es ist allerdings darauf zu achten, dass kurzfristige Ausfälle nicht einfach kompensiert werden, sondern ein Ersatz gesucht wird, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht zusätzlich zu belasten. Bei Arbeitsspitzen ist die Unterstützung der Führungskräfte gefordert.

Ehrlichkeit ist notwendig, wenn es um die Einbekennung der Tatsache geht, dass auch zwischenmenschliche Probleme oder Überforderung auftreten können. Hier sind die Führungskräfte, sowie Kolleginnen und Kollegen aufgefordert, zu unterstützen und Personen aus dem Spannungsfeld herauszuholen, bevor Aggression entsteht.

Eine respektvolle und wertschätzende Haltung, sowie Achtsamkeit im Reden und Tun mit allen Partnerinnen und Partnern sind oberste Grundsätze. Werte wurden definiert. Eine offene Kommunikation in allen hierarchischen Richtungen, bei der auch Konflikte angesprochen werden können, wird forciert. Wo Menschen arbeiten, passieren auch Fehler. Das Fehler- und Beschwerdemanagement dient nicht dazu, die Schuldfrage zu klären, sondern um daraus für die Zukunft zu lernen. Es ist jedoch darauf zu achten, dass bei der Nachbesprechung der Fehler/Beschwerden der Mensch im Mittelpunkt steht und nicht die Abläufe.

Führungskräfte sollen Verlässlichkeit und Unterstützung bieten, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Rücken stärken und ein offenes Ohr für Probleme und Wünsche haben. Sie müssen klar kommunizieren und Zielvereinbarungen treffen, die auch verbindlich sind. Sie sind allerdings auch gefordert, Personalentwicklungsmaßnahmen voranzutreiben, auf die Teamzusammensetzung und eine gewaltfreie Kommunikation zu achten und sensibel auf Personalveränderungen, wie verstärkte Krankenstände, Fluktuation, Problementwicklungen usw. zu reagieren.

Autorin: Doris Bayerl, MBA

© Februar 2020 · NÖ PPA · „Sprechen wir über Gewalt – Gewalt ist für uns EIN Thema“

Wesentlich ist, dass sich alle Führungskräfte zu Bewusstsein führen, wie sie wahrgenommen werden und dass sie Vorbildwirkung haben. Die Sensibilisierung der Mitarbeitenden zum Schwerpunkt Gewaltprävention beginnt bereits bei der ersten Begegnung. Schon beim Bewerbungsgespräch wird der Schwerpunkt besprochen. Ein Folder zum Projekt listet in Kürze das Wesentliche und gibt Einblick. Das Thema findet sich des Weiteren in sämtlichen Gesprächsunterlagen, wie zum Beispiel in Leitfäden, Feedbackbögen wieder und zieht sich durch Mitarbeitergespräche, Pflegevisiten und dergleichen.

Fehlendes Fachwissen zählt zu den Einflussfaktoren für die Entstehung von Gewalt. Gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, im Speziellen über dementielle Krankheitsbilder, sind im Umgang mit herausforderndem Verhalten von Bewohnerinnen und Bewohnern sicherer. Zusätzlich zu den Bildungsschwerpunkten des Hauses (Pflege nach Böhm, HPCPH, Personenzentrierung) wurde ein stufenweises Schulungsprogramm für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, beginnend bei der Selbstreflexion bis hin zum Deeskalationsmanagement erstellt. Um bei Gewaltvorfällen ein rasches Handeln für Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Vorgesetzte zu ermöglichen, wurde eine Handlungsempfehlung erstellt, welche sich im Krisenhandbuch wiederfindet.

Grundsätzlich sollen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermuntert werden, selbstbewusst zu handeln und Verantwortung zu übernehmen. Darüber hinaus stehen Ansprechpersonen beratend zur Verfügung. Regelmäßige Teambesprechungen, Pflegevisiten, die wöchentlichen Pflegebesprechungen, Mitarbeitergespräche sowie eine offene, direkte Kommunikation und klare Haltung sollen zur Qualitätssicherung beitragen.

Und nicht zu vergessen: Gewalt ist für uns ein Thema! Jede/jeder trägt Verantwortung, problematische Verhaltensweisen direkt anzusprechen und (vermeintliche) Gewaltvorfälle an eine der Ansprechpersonen weiter zu leiten bzw. sich Beratung zu holen.

Autorin: Doris Bayerl, MBA

© Februar 2020 · NÖ PPA · „Sprechen wir über Gewalt – Gewalt ist für uns EIN Thema“

Für dieses Projekt wurde das Pflege- und Betreuungszentrum Wilhelmsburg mit dem TELEIOS 2019 in der Kategorie Führung mit dem 1. Platz ausgezeichnet!

Der TELEIOS 2019, Preis für Innovation, Qualität und Nachhaltigkeit in der österreichischen Altenpflege wurde am 28. November in Wien im Rahmen eines Galaabends vergeben.

Er wird vom Lebenswelt Heim Bundesverband ausgeschrieben und zeichnet herausragende Projekte und Neuerungen im Bereich der stationären Altenarbeit aus. Seit dem Jahr 2004 ist der TELEIOS der landesweit wichtigste Preis in der Altenpflege und wurde heuer bereits zum neunten Mal vergeben - in den drei Kategorien Bewohner*innen, Mitarbeiter*innen und Führung. Unter allen Einreichungen wurden 45 Projekte der Alten- und Pflegeheime Österreichs für den Preis nominiert. www.lebensweltheim.at/news/teleios-2019.

Das Projekt wurde im Rahmen des Studiums „Management sozialer Innovationen“ von Doris Bayerl, MBA, Direktorin und Leitung Pflege- und Betreuung und ihrer Projektgruppe im Pflege- und Betreuungszentrum Wilhelmsburg erarbeitet und wird in diesem Haus aktiv umgesetzt. Die zentralen Inhalte, welche ein Gewaltpräventionskonzept für die Langzeitpflege enthalten muss, um wirksam zu werden und die strukturellen Faktoren, die die Organisation beachten muss, um Gewaltauslöser zu minimieren, wurden mittels einer qualitativen Forschungsarbeit ermittelt.

Autorin: Doris Bayerl, MBA

© Februar 2020 · NÖ PPA · „Sprechen wir über Gewalt – Gewalt ist für uns EIN Thema“

Über die Autorin/ den Autor:

Doris Bayerl, MBA

Doris Bayerl ist seit 2005 als diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester, sowie als Führungskraft in unterschiedlichen Bereichen der professionellen Gesundheits- und Krankenpflege tätig. Seit 2012 ist sie in der Funktion der Direktorin, seit 2017 Leitung des Pflege- und Betreuungszentrums Wilhelmburg. Außerdem absolviert sie derzeit das Masterstudium „Leadership und Soziales Management“.

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Landhausplatz 1, Haus 13

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autorin: Doris Bayerl, MBA

© Februar 2020 · NÖ PPA · „Sprechen wir über Gewalt – Gewalt ist für uns EIN Thema“