

Konzept

Handlungskonzept für Mitarbeitende zum professionellen Umgang mit Gewalt, Gewaltprävention und Deeskalation

- Ersterstellung: 03/15**
1. Überarbeitung: 08/16
2. Überarbeitung: 12/17
3. Überarbeitung: 09/18
4. Überarbeitung: 10/21

Gliederung

1. Intention und Ausgangslage

1.1. Auftrag als Arbeitgeber

1.2. Auftrag als Betreiber

2. Positionierung und Verantwortlichkeiten im Diakonie Michaelshoven e.V. und der Pflege und Wohnen gGmbH

2.1. Die Verantwortung der Leitung

2.2. Die Verantwortung der Mitarbeitenden

3. Handlungsorientierung im Betreuungs- und Pflegealltag

3.1. Klassifizierung von nicht tolerierter Gewalt

3.2. Maßnahmen zur Gewaltprävention, Intervention und Deeskalation

3.3. Konkrete Handlungsempfehlungen für den beruflichen Alltag

3.4. Fortbildungs- und Schulungsinhalte

3.5. Ablaufschema nach Gewaltsituationen

3.6. Notfallpläne als Arbeitshilfe für Mitarbeitende

4. Mitgeltende Dokumente

5. Literaturhinweise

6. Selbstverpflichtung des Betreibers

7. Verantwortung für das Konzept

1. Intention und Ausgangslage

Als Betreiber von Wohn- und Betreuungseinrichtungen sind wir verpflichtet und sehen es als unseren diakonischen Auftrag an, dass unsere Wohn- und Betreuungseinrichtungen für alle Beteiligten ein sicherer Ort sind. Diesem Ziel soll das vorliegende Konzept zum professionellen Umgang mit Gewaltsituationen dienen, um sowohl auf Seiten der Mitarbeiterschaft als auch auf Seiten der Bewohner bzw. Nutzer (*im Weiteren: Kunden genannt*) unserer vielfältigen Angebote Verletzungen im Rahmen von Gewaltanwendungen zu vermeiden. Hierzu zählen alle Formen von verbaler, physischer oder psychischer Gewalt, die im wechselseitigen Umgang zwischen Kunden und Mitarbeitenden im Betreuungs- und Pflegeprozess auftreten können. Das vorliegende Konzept soll handlungsleitend sein.

1.1. Auftrag als Arbeitgeber

In der Rolle des Arbeitgebers kommen wir unserer gesetzlichen Verpflichtung und unserem fachlichen Auftrag nach, Mitarbeitenden einen sicheren Arbeitsplatz zu bieten und sie vor diesem Hintergrund zum professionellen Umgang mit Gewaltsituationen am Arbeitsplatz in Form unterschiedlichster allgemeiner und spezifischer Maßnahmen zu befähigen.

In der Altenhilfe gehören Erfahrungen mit herausfordernden Situationen durch Aggressivität, Aggression und Gewalt sowie den damit oftmals verbundenen Krisen in unterschiedlicher Ausprägung zur beruflichen Wirklichkeit.

Eine ständige Präsenz, Zeitdruck, Stress, Komplexität des Arbeitsalltags, steigende fachliche und gesetzliche Anforderungen, hohes fachliches und persönliches Engagement in Zusammenhang mit Erwartungsdruck von Kunden, Angehörigen, gesetzlichen Vertretern und Behörden stellen Mitarbeitende insbesondere in konflikt- und krisenbehafteten Situationen vor große Herausforderungen und bringen sie zuweilen an Grenzen ihres Handelns.

Vor dem Hintergrund unterschiedlicher beruflicher Erfahrungen und (Fach)-kenntnisse auf Seiten der Mitarbeitenden besteht damit eine zum Teil hohe Verunsicherung im Umgang mit konkreten Gewaltsituationen sowie den Möglichkeiten zur Prävention, Intervention und Deeskalation.

Die Unsicherheiten betreffen sowohl die Sorge um die eigene Person, selbst beschimpft, bedroht, angegriffen oder gar verletzt zu werden, als auch Fragestellungen, wie in den betreffenden Situationen angemessen gehandelt, verantwortlich und gesetzeskonform verfahren werden kann.

Adäquates Verhalten und Handeln der Mitarbeitenden haben höchste Priorität im Umgang mit Gewaltsituationen.

Ziel ist, durch professionelles Verhalten von Mitarbeitenden

- Gewaltsituationen im Alltag zu vermeiden bzw.
- bei Auftreten möglicher Gewaltsituationen diese frühzeitig zu erkennen und so schnell als möglich sowie ohne Schaden für die Beteiligten zu beenden.

Der Arbeitgeber sieht sich in der Verpflichtung,

- Gewalt und grenzverletzendes Verhalten, Misshandlung und Vernachlässigung zu vermeiden,
- bei Auftreten v.g. Verhaltens dieses transparent aufzuarbeiten,
- Maßnahmen zu entwickeln, um ein gewaltfreies Zusammenwirken zu ermöglichen,
- diese Maßnahmen kontinuierlich zu überprüfen und ggfs. zu korrigieren,
- Auswertungen der Dokumentationen vorzunehmen und zu bewerten (z.B. in ASA-Sitzungen),
- Mitarbeitende regelmäßig zu unterweisen und fortzubilden.

1.2. Auftrag als Betreiber

In Beziehungen mit Machtgefälle – wie sie auch in der Betreuung und Pflege vorkommen – besteht stets das Risiko des Machtmissbrauchs.

Als Leistungserbringer haben wir gemäß unseres pädagogischen und/oder pflegerischen Auftrags daher die Pflicht, den Kunden unserer Wohn- und Betreuungsangebote sowie im Rahmen pflegerischer Maßnahmen die Sicherheit zu bieten, dass

geschulte und befähigte Mitarbeitende mit unterschiedlichsten Gewaltsituationen professionell umgehen können.

Zu unserem Kundenkreis zählen alte Menschen mit Pflegebedarf und/oder Demenz, sowie gerontopsychiatrisch veränderte Menschen. Ein Großteil unserer Kunden haben im Verlauf ihrer persönlichen Biographie seelische Verletzungen erfahren oder Krankheiten erlitten, die in der Folge zu herausforderndem, verweigerndem und/oder provokantem Verhalten führen und mit grenzüberschreitenden Verhaltensweisen in Form von Aggression und Gewalt unterschiedlicher Art und Ausprägung einhergehen können. Es handelt sich hier um behinderungs- bzw. krankheitsbedingtes Verhalten, welchem Mitarbeitende fachlich und mit Wertschätzung begegnen müssen. Ängste, Trauer, Hilflosigkeit, Verzweiflung, mangelnde Einsicht in erforderliche Maßnahmen, fehlende Kooperation, Ablehnung, Verweigerung und Widerstände sowie spezifische Überforderungs-, Kommunikations- und/oder Beziehungssituationen auf Seiten der Kunden gilt es, aufzugreifen und diese im Rahmen der jeweiligen kognitiven Fähigkeiten der Kunden adäquat zu begleiten.

2. Positionierung und Verantwortlichkeiten Diakonie Michaelshoven e.V. und der Diakonie Michaelshoven Pflege und Wohnen gGmbH

Als diakonischer Träger ist das Handeln aller Mitarbeitenden von christlicher Nächstenliebe sowie durch das Leitbild der Diakonie Michaelshoven geprägt. Diese Grundsätze sind unvereinbar mit jeglicher Form von Gewaltausübung oder deren Duldung.

Die Altenhilfe ist ein sehr anspruchsvolles, vielschichtiges und differenziertes Arbeitsfeld. Der Anspruch des Trägers und der Mitarbeitenden ist, eine hohe Arbeitsqualität im Sinne der größtmöglichen Kundenorientierung zu gewährleisten und die Mitarbeitenden dabei – insbesondere in kritischen und belastenden Situationen - „nicht alleine zu lassen“.

Um diesem Anspruch gerecht werden zu können gilt es, sich der brisanten Thematik von Gewalt mit Fachlichkeit im Betreuungs- und Pflegealltag sowie mit Wertschätzung im Umgang mit den Menschen mit Behinderung und alten Menschen zu stellen.

Dabei ist die Achtung eines jeden Menschen Grundlage jeglichen Handelns. Der Einsatz von Gewalt wird uneingeschränkt abgelehnt. Körperliche Züchtigung und Misshandlung sind strengstens untersagt.

Sexuelle Beziehungen zwischen Mitarbeitenden und Kunden sind kategorisch verboten, wobei unerheblich ist, wer die diesbezügliche Initiative ergriffen hat.

Das Erleben von Gewalt – passiver wie aktiver Natur - ist in JEDEM Fall umgehend mit dem direkten Vorgesetzten zu besprechen.

Vorkommnisse von Gewalt, die strafbar sind bzw. sein könnten, sind zwingend und auf direktem Wege mit dem jeweiligen Vorgesetzten zu kommunizieren.

Eine gewaltfreie Betreuung und Pflege ist daher Ziel jeglichen Handelns. Diese wird durch präventive und intervenierende Maßnahmen maßgeblich gefördert.

Alle in der Führung und Leitung verantwortlich handelnden Personen sind sich bewusst, dass eine umfassende und verantwortbare Arbeit mit einer herausfordernden Klientel - insbesondere Menschen mit Gewaltbereitschaft aufgrund von Behinderung und/oder Krankheit - nur möglich ist, wenn entsprechende Maßnahmen zur

Prävention und im Umgang mit Gewalt eindeutig definiert sind und verbindlich umgesetzt werden.

Aus diesem Grunde wurden seitens des Diakonie Michaelshoven e.V. und der Diakonie Michaelshoven Pflege und Wohnen gGmbH Maßnahmen getroffen, um allen Mitarbeitenden der jeweiligen Wohn- und Betreuungseinrichtungen Handlungssicherheit und Schutz in diesem Bereich zu gewähren.

Hierzu zählen:

- Fachspezifische Gestaltung der Wohn- und Betreuungsangebote unter Berücksichtigung der baulichen und personellen Bedingungen.
- Krisenhandbuch des Diakonie Michaelshoven e.V.
- Fachspezifischer Austausch mit anderen Trägern mit vergleichbarem Auftrag im Rahmen der Gremienarbeit.
- Durchgängiges und verlässliches Rufbereitschaftssystem seitens der Leitung in Krisen- und Notfällen.
- Sicherheitsanalysen in Form von Gefährdungsbeurteilungen und Optimierung besonders gefährdeter Bereiche.
- bedarfsgerechte Ausstattung mit Notrufsystemen (z.B. Handys mit Notruf-funktion)
- Dienstleistungsvertrag mit dem Institut für professionelles Deeskalationsmanagement (ProDeMa®).
- kontinuierliche Fort- und Weiterbildung bzgl. aktueller Entwicklungen zum Thema Deeskalation der ProDeMa® Trainer*innen nach Empfehlungen des Instituts zur Qualitätssicherung.

Für alle Mitarbeitenden der Diakonie Michaelshoven Pflege und Wohnen gGmbH verpflichtend sind:

- Mitarbeiterpflichtschulungen zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen nach ProDeMa® - orientiert an den jeweiligen Zielgruppen
- Fall- und Fachberatung inklusive Krisenberatung

- Supervision
- Kollegiale Beratung
- Fallkonferenzen
- Einzel-/Gruppencoaching
- Handlungsorientierte Notfallpläne als Arbeitshilfe für Mitarbeitende
- Mitarbeiterpflichtschulungen zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen nach ProDeMa®
- Einzelcoaching und Fallberatung auf Grundlage des ProDeMa® Konzeptes

2.1. Die Verantwortung der Leitung

Grundsätzlich gilt: kein Mitarbeitender im dienstlichen Einsatz wird in Phasen eskalierender Situationen sowie nach Auftreten von Konflikten und bei Übergriffen in seiner Verantwortung oder der eventuell notwendigen Nachbearbeitung von Gewalttaten und Krisen alleine gelassen. Es gilt das Prinzip der Gesamtverantwortung.

Es liegt in der Verantwortung der Leitung, ihre Kontrollfunktion wahrzunehmen. Konfliktbeladene Arbeitskontexte und -zusammenhänge sind anfälliger für Gewaltanwendung gegenüber Kunden als kollegiale Arbeitsverhältnisse.

Die jeweils verantwortliche Leitung hat daher den Auftrag,

- den Umgang mit Distanz und Nähe zu überwachen und zu korrigieren,
- den respektvollen Umgang zwischen Mitarbeitenden und Kunden zu überprüfen und ggfs. verbindliche Standards für das Zusammenwirken im Alltag zu erstellen,
- Teamentwicklungsprozesse im Blick zu behalten und zu steuern,
- keine geschlossenen Systeme zuzulassen, die Einblicke in ihre Handlungen und Abläufe erschweren oder gar verwehren,

- Prozesse zur Vermeidung von Konflikten und daraus möglicherweise resultierenden Gewalthandlungen zu optimieren.
- kontinuierliche und flächendeckende Schulungen der Teams im professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen (ProDeMa®) innerhalb der Dienstplanung zu berücksichtigen

2.2. Die Verantwortung der Mitarbeitenden

Den Mitarbeitenden in den verschiedenen pädagogischen und /oder pflegerischen Betreuungssettings kommt gerade im Umgang mit gewaltbereiten Kunden eine besondere Verantwortung zu, die sich schon durch ihren Auftrag und ihre Rolle erschließt. Gewalthandlungen als sozial unerwünschte Verhaltensweisen deutlich zu machen, ohne Kunden als Person abzulehnen bedarf eines hohen Grades an Empathie, Wertschätzung, fachlichen Handelns und sicheren Auftretens. Adäquates Handeln – insbesondere auch in grenzverletzenden Situationen – setzt eine Grundhaltung bei Mitarbeitenden voraus, die durch das Leitbild der Diakonie Michaelshoven, das christliche Menschenbild sowie die Pflege- und Hygienestandards geprägt ist, welche sich tagtäglich im Handeln der Mitarbeitenden in den Arbeitsfeldern der stationären und ambulanten Alten- und Behindertenhilfe widerspiegelt. Gerade in krisenhaften und Gewaltsituationen sind Klarheit, Offenheit, Transparenz, Nachvollziehbarkeit des Handels sowie ein würdevoller Umgang unabdingbar und als Maßstäbe für ein professionelles und sicheres Handeln zu werten. Trotz angespannter Gefahrensituation ist seitens der Mitarbeitenden die Selbstbestimmung des Kunden zu achten und fremdbestimmtes Verhalten nur zu seinem persönlichen Schutz und zum Schutz Dritter (Gefahr im Verzug) zu akzeptieren. Ein Ausspielen von Macht und Ohnmacht in der beruflichen Beziehung entbehrt jeglicher Professionalität und ist zu unterlassen.

Die Mitarbeitenden müssen nach ihrer Befähigung im Umgang mit Gewalt und Krisen in der Lage sein, mit Aggression und Gewalt in ihrem Arbeitsalltag und den daraus entstehenden Krisen und Konflikten professionell umzugehen.

Das oberste Ziel ist dabei stets:

Die Persönlichkeitsrechte und die Würde der Kunden immer zu achten und dabei die Sicherheit für alle Beteiligten zu gewährleisten.

Nur wenn die Würde und die Persönlichkeitsrechte der Kunden respektiert werden ist die Basis gegeben, von der aus pädagogische und/oder pflegerische Interventionen Wirksamkeit zeigen können.

Auch aus juristischen Gründen muss die besondere Rolle von den Mitarbeitenden in der Begleitung der Kunden gesehen werden. Die Mitarbeitenden dürfen in gewalttätigen Krisensituationen nicht „irgendwie“ reagieren. Es wird von jedem Mitarbeitenden erwartet, dass stets angemessen gehandelt wird. Das bedeutet, dass nur solche Reaktionen erfolgen, die gerade ausreichen, ein Verletzungsrisiko zu vermeiden und die, bezogen auf die Kunden, nicht zudringlicher sind als unbedingt nötig.

Der aggressiv und/oder gewalttätig handelnde Kunde muss von den Mitarbeitenden als Mensch angesehen werden, der sich in einer Krise und dem damit verbundenen Kontrollverlust befindet. Dementsprechend muss der größte Wert daraufgelegt werden, es gar nicht erst zu körperlichen Auseinandersetzungen kommen zu lassen.

3. Handlungsorientierung im Betreuungs- und Pflegealltag

3.1. Klassifizierung von nicht tolerierter Gewalt

Gewalthandlungen jeglicher Art sind nicht tolerierbar.

Nachfolgende Tabelle stellt beispielhaft dar, welche unterschiedlichen Erscheinungsformen von Gewalt in Betreuung und Pflege existieren.

Strukturelle Gewalt	Physische Gewalt	Verbale Gewalt	Psychische Gewalt	Sexuelle Gewalt
Umsetzung von Abläufen und Verfahren, die die Autonomie des Einzelnen zu sehr einschränken	Handlungen, wie z.B. zu festes Zupacken oder Stoßen, um Abläufe schneller verrichten zu können	verbale Herabsetzung des Gegenübers, Duzen von erwachsenen Menschen, sofern dies nicht dem bestehenden Grad an Vertrauen und Nähe entspricht und nicht vom Kunden vorgeschlagen und gewünscht wurde.	Bewusstes Ignorieren von Wünschen und Bedarfen sowie Unterlassen von notwendigen unterstützenden Maßnahmen	Nichteinhaltung der Intimsphäre
Vorenthaltung wesentlicher Informationen „Das versteht die ohnehin nicht“	„aggressive Pflege“ wie z.B. zu kaltes Duschen	Duldung von abwertenden Äußerungen wie z.B. „Lästern über andere“	bewusste Über- bzw. Unterforderung Einschränkung der Selbstbestimmung	anzügliche Redewendungen
Nichtbeachtung von Wünschen und Bedarfen	alle Formen von Gewaltanwendung und	verbale Entgleisungen	Schamverletzendes Verhalten, z.B.	Untersagen von

mit Auswirkung auf die Leistungserbringung	Affekthandlung wie z.B. Schläge	wie z.B. beschimpfen, drohen, anschreien	Besprechen von Versorgungsproblemen im Beisein anderer	Beziehungen
Unzureichende bzw. fehlende Einbindung in Entscheidungs- und Mitwirkungsprozesse	Zwangmaßnahmen jeglicher Art wie z.B. angurten, einschließen, zwangsernähren	Weitertragen anvertrauter Informationen ohne rechtliche Grundlage	persönliche Probleme und Missempfindungen an anderen auslassen wie z.B. „schlechte Laune“	Sexuelle Übergriffe wie z.B. Belästigung, Nötigung sowie sexueller Missbrauch bis hin zur Vergewaltigung

Jegliche Form von Gewalt wird subjektiv erlebt und unterliegt nicht immer gesetzlichen Regelungen. Deshalb definieren wir Grenzen für unser Verhalten aus unserem Verständnis heraus. Gewalthandlungen im Sinne von Tatbeständen, die strafrechtlich relevant sind und verfolgt werden, werden in der Diakonie Michaelshoven keinesfalls toleriert, sondern immer arbeitsrechtlich verfolgt.

3.2. Maßnahmen zur Gewaltprävention, Intervention und Deeskalation

Präventive Maßnahmen und verbale Deeskalation haben immer Vorrang!

In der Interaktion zwischen Kunden und Mitarbeitenden kann es jederzeit zu Gewalthandlungen kommen, die der Kunde

- gegen sich selbst
- gegen Gegenstände
- gegen Mitarbeitende

- gegen andere Personen

richtet.

Mitarbeitende können hier im Betreuungs- und Pflegealltag schnell an ihre Handlungs- und Belastungsgrenzen stoßen, in Hilflosigkeit und Überforderung geraten und zu Fehlverhalten neigen.

Entscheidend ist hier aber die fachliche und adäquate Bewältigung der jeweiligen Situation. Dies beinhaltet die angemessene Balance zwischen der Akzeptanz des Gegenübers bei gleichzeitiger deutlicher Ablehnung des gewaltbereiten Verhaltens.

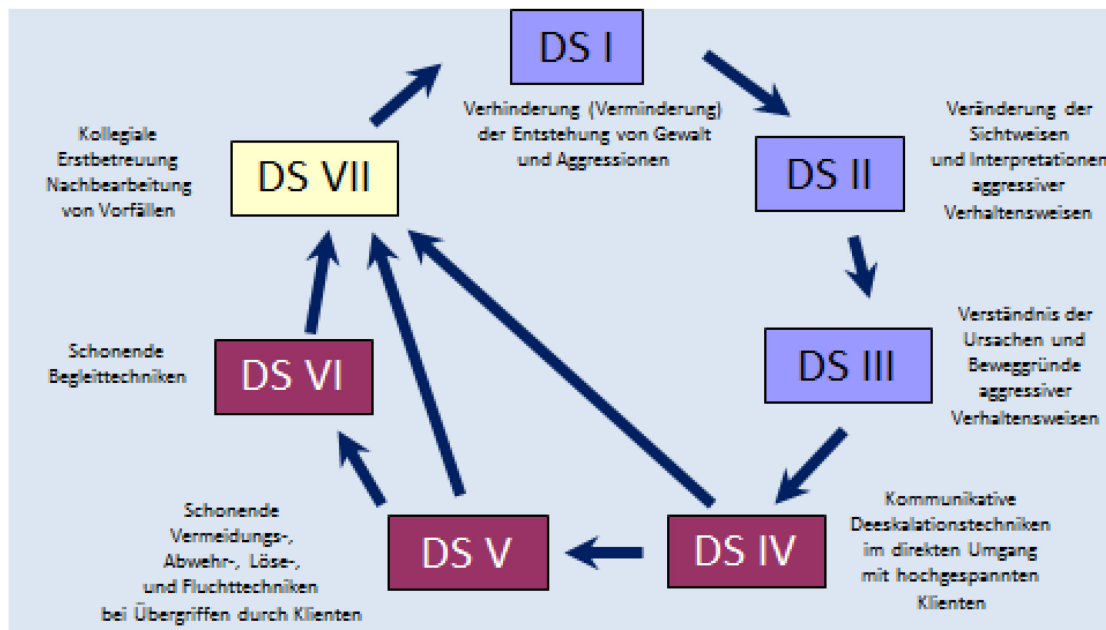
Um dies sicherstellen zu können, bedürfen die Mitarbeitenden eines hohen Grades an Fachlichkeit, des Knowhows im Umgang mit v.g. Situationen sowie sozialer Kompetenz. Mitarbeitende ohne Qualifikation bedürfen in besonderer Weise der engen Anleitung und Begleitung durch Fachkräfte.

Professionelle Handlungsstrategien im Sinne der Prävention, Intervention und Deeskalation setzen damit die Befähigung der betreffenden Mitarbeitenden vor Ort voraus.

3.3 Konkrete Handlungsempfehlungen für den beruflichen Alltag:

Die Teilnahme an den einrichtungsinternen Schulungen zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen, sowie regelmäßige Refreshings sind Pflichtfortbildungen für alle Mitarbeitenden.

Das Kreismodell der Deeskalationsstufen



Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement, Leitung Gerd Weissenberger, www.prodema-online.de

DS I: Verhinderung (Verminderung) der Entstehung von Gewalt und Aggressionen

Präventives Arbeiten **vor** der Entstehung von Gewalt und Aggressionen durch

- kundenzugewandte Haltung der Mitarbeiter
 - *Beispiel: Auch nach Eskalationen dem Kunden zugewandt bleiben, einen „Neustart“ ermöglichen.*
- kundenorientiertes Arbeiten im Sinne der Personenzentrierung
 - *Beispiel: Eigenheiten und Gewohnheiten des Kunden nicht grundlegend als „änderungs- oder therapiebedürftig“ ansehen, sondern auch als Ausdruck seiner Persönlichkeit.*
- Beachtung und Wertschätzung individueller Wünsche und Bedürfnisse

- *Beispiel: Entwicklungsbedingte Bedürfnisse, wie z.B. der gesteigerte Wunsch nach Aufmerksamkeit und Nähe wertschätzen und die Umsetzung in die tägliche Arbeit integrieren.*
- Selbstkontrolle und Selbstbestimmung des Kunden als Grundlage jeglicher Handlung mit und für den Kunden
 - *Beispiel: Therapeutische, pflegerische und heilpädagogische Ziele dem Kunden nicht „aufdrücken“, sondern gemäß seinen eigenen Bedürfnissen und Wünschen attraktiv gestalten.*
- regelmäßige Evaluation und Anpassung von Maßnahmen, Regeln, Absprachen, Prozessabläufe in Hinblick auf die individuellen Bedürfnisse jedes Kunden
 - *Beispiel: Feste Gruppenregeln hinterfragen, z.B. Essen alleine auf dem Zimmer ermöglichen anstatt zusammen mit der Gruppe.*
- aggressionsauslösende Reize erkennen und minimieren
 - *Beispiel: Sympathien und Antipathien zwischen Kunden beachten und Gruppensituationen dementsprechend gestalten.*

DS II: Veränderung der Sichtweisen und Interpretation herausfordernder Verhaltensweisen

Sich seiner eigenen Grundhaltung bewusstwerden und professionell handeln durch

- professionellen Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen
 - *Beispiel: Der hocherregte Kunde meint mit seinen Beschimpfungen nicht mich als Person, sondern zeigt mir als Repräsentant der Einrichtung seine innere Not.*

- Unterscheidung privater und professioneller Beziehungsmuster
 - *Beispiel: Über das Selbstoffenbarungsohr (Schulz von Thun) wahrnehmen und das Bedürfnis hinter dem herausfordernden Verhalten sehen, z.B. der Kunde verweigert das Aufstehen, da er noch müde ist und gerne weiterschlafen würde, nicht, weil er den weckenden Mitarbeiter ärgern oder provozieren möchte.*

- eigene Wertungsprozesse erkennen und hinterfragen
 - *Beispiel: Eigene „Trigger“ erkennen, z.B. Verhaltensweisen und Äußerungen welche mich aufgrund biografischer Erfahrungen oder sozialer Prägungen besonders angreifen und dadurch eskalierende Automatismen im Vorfeld vermeiden.*

- systemische Sichtweisen auf Konflikte
 - *Beispiel: Erst wenn ich mein Verhalten in eingefahrenen Situationen ändere, gebe ich dem Anderen eine Chance sein Verhalten auch zu ändern.*

DS III: Verständnis der Ursache und Beweggründe herausfordernder Verhaltensweisen

Kundenzentrierte Deeskalation durch das Wissen um behinderungs- und krankheitsbedingte Besonderheiten, wie

- körperliche und medizinische Ursachen herausfordernden Verhaltens
 - *Beispiel: Besonderheiten der Wahrnehmung und Reizverarbeitung bei Menschen mit Autismus Spektrum Störung oder Demenz beachten, wie z.B. hohe Irritierbarkeit und schnelle Reizüberlastung.*

- emotionales Entwicklungsalter bei Menschen mit geistiger Behinderung
 - *Beispiel: „Trotziges“ oder „oppositionelles“ Verhalten eines Kunden mit geistiger Behinderung nicht als Provokation sehen, sondern als entwicklungslogischen Ausdruck eines Bedürfnisses.*

- allgemeine psychologische Ursachen und Beweggründe von Ärger, Wut und Aggressionen
 - *Beispiel: Aggressives Verhalten aufgrund von früheren (negativen) Erfahrungen als Flucht- oder Panikreaktion (z.B. bei Kriegs-traumatisierungen).*

DS IV: Kommunikative Deeskalationstechniken im direkten Umgang mit dem hochgespannten Kunden

Verbale und nonverbale Deeskalationstechniken

Achtung: In der Deeskalation sind Regeln, Absprachen, Anforderungen zweitrangig! Die kundenzentrierte, verbale Deeskalation hat immer Vorrang!

1. Im Umgang mit hochgespannten Kunden immer zunächst auf die eigene Sicherheit achten!
 - *Beispiel: Freie Fluchtwege nach hinten, auf genügend Abstand achten, Hände offen vor dem Körper halten.*

2. Kontaktphase
 - *Beispiel: Energieniveau des Kunden aufgreifen, kurzzeitig laute Ansprache, Klatschen oder anderes akustisches Signal geben.*

3. Beziehungsphase

- Beispiel: wertfreie Verhaltenswiderspiegelung durch Sprache oder Aufgreifen von Körperbewegungen oder Lauten des Kunden, z.B. „Sie sind gerade sehr aufgebracht/ verärgert/ richtig wütend...“

4. Konkretisierungsphase

- *Beispiel: Eskalierende Fragen wie Warum? Wieso? Weshalb? in der Deeskalation vermeiden, sondern konkretisierende Fragen nutzen, z.B. „Was genau ist denn passiert, dass sie jetzt so wütend sind?“*

5. Lösungsphase

- Beispiel: Eingehen auf Wünsche, Bedürfnisse, Gefühle und Lösungsanregungen geben, z.B. „Was würde Ihnen denn jetzt guttun?“

DS V: Schonende Vermeidungs-, Löse- und Abwehrtechniken bei Übergriffen durch Klienten

Innerhalb der Pflichtfortbildungen zum professionellen Umgang mit Aggressionen und Gewalt (ProDeMa®) werden die Mitarbeitenden in den für ihren Bereich notwendigen Körperinterventionstechniken geschult.

Jeder Mitarbeitende ist verpflichtet bei Übergriffen kundenschonende Körperinterventionstechniken einzusetzen, mit dem Ziel Übergriffe abzuwenden und handlungsfähig zu bleiben. Diese kommen erst zum Einsatz, wenn kein anderes Mittel zur Vermeidung eines Übergriffes gefunden werden kann.

Beispiel: Der hochgespannte Kunde kommt auf den Mitarbeiter zu und will ihn greifen/ schlagen/ festhalten.

Bei Bedarf können Einzel- oder Vertiefungstrainings durch die ProDeMa-Trainer erfolgen.

DS VI: Schonende Begleittechniken

Ziel der durch ProDeMa® vermittelten Körperinterventionstechniken ist es, möglichst einfach, sicher und verletzungsfrei übergriffige Situationen abzulenken oder sich aus ihnen zurückziehen zu können.

Im Bereich der Altenhilfe, bei denen es krankheits- oder behinderungsbedingt auch zu massiveren Übergriffen durch die Kunden kommen kann, werden durch die ProDeMa® Trainer*innen schonenden Begleittechniken geschult. Diese setzen eine Compliance (Bereitschaft) des Kunden zur Mitarbeit voraus.

In Fällen der akuten Selbst- und Fremdgefährdung ist ein PsychKG (Einweisung in die Psychiatrie) vorzunehmen.

Beispiel Einsatz schonende Begleittechnik: Der Kunde ist verwirrt und bewegt sich scheinbar ziellos durch den Wohnbereich.

Beispiel Einsatz PsychKG: Der hochgespannte Kunde verletzt sich massiv selber, so dass eine akute Eigengefährdung vorliegt.

Beispiel Einsatz PsychKG: Der Kunde ist übergriffig und durch verbale Deeskalationstechniken nicht mehr zu erreichen, so dass eine akute Fremdgefährdung vorliegt.

DS VII: Kollegiale Erstbetreuung und Nachbearbeitung von Vorfällen

siehe 3.6 Ablaufschema nach Gewaltsituationen

3.4 Grenzachtender Umgang mit Nähe und Distanz

„Professionalität im Umgang mit Nähe und Distanz meint nicht einseitig das Einhalten von Distanz, weil zu helfenden Beziehungen Sich-Einlassen ebenso dazu gehört wie Sich-Distanzieren, Bindung ebenso wie Freilassen“ (Uwe Sielert).

In Betreuungs- und Pflegeprozessen werden alle körperlichen Kontakte BEWUSST gestaltet. Sie erfolgen nach Aufforderung bzw. Erlaubnis durch die Kunden oder auch durch bewusste Grenzsetzungen und/oder Unterlassen von Körperkontakten durch die Mitarbeitenden. Das bedeutet, dass stets die Interaktionsbereitschaft der

Mitarbeitenden gefragt ist. Die psychosoziale und emotionale Situation des Kunden, u.a. vor dem Hintergrund von möglichen Bindungsstörungen oder auch Traumatisierungen, ist stets zu berücksichtigen. Es gilt, das Bedürfnis der Kunden nach Nähe mit Empathie zu erspüren und hierauf fachlich angemessen zu reagieren. Positiv unterstützend für einen gelingenden Prozess ist dabei, bei sich selbst „nachzuspüren“, welches Gefühl eine bestimmte Situation bei einem selbst auslöst.

Sofern Unsicherheiten in der Kontaktgestaltung bestehen empfiehlt es sich, die spezifische Situation mit dem Kunden unter KollegInnen und/oder im Team (wahlweise auch der kollegialen Beratung, Fallkonferenz und/oder Supervision) zu reflektieren, Handlungsstrategien zu entwickeln und Ergebnisse/Vereinbarungen in der Dokumentation entsprechend zu verschriftlichen. Je nach Themenstellung müssen Inhalte in die Teilhabepflege bzw. Pflegeplanung aufgenommen werden.

Körperkontakte erfolgen stets oberhalb von Bekleidung mit Ausnahme von Situationen im Rahmen der Körperpflege und medizinischen Versorgung und auch hier nur unter Berücksichtigung der Distanzzonen.

Distanzzonen nach HALL – Leitlinien zum Umgang mit Nähe und Distanz in Betreuungs- und Pflegesituationen:

In nachfolgender Tabelle sind beispielhaft sog. GO's und NO GO's aufgeführt.

Distanzzonen	GO	NO GO
Intimer Raum	tröstende Umarmung anbieten	Überschreitung des Intimraums ohne vorherige Absprache und fachliche Indikation
	zur Gratulation kurz umarmen	unnötig langer Verbleib in der Pflegesituation bzw. Anleitung zur Hygiene
	an der Hand festhalten zur Sicherheit/Gefahrenabwehr	Zimmertüre in Pflegesituation offen stehen lassen
	körperpflegerische Tätigkeiten nur bei Bedarf	vorbeugende oder länger als notwendig vollzogene

		Fixierung als Interventionsmaßnahme
Persönlicher Raum	Hygienesituationen anleiten	beim Wecken Bettdecke wegziehen
	den Kunden beim Anziehen durch sprachliche Anleitung unterstützen	auf das Bett des Kunden setzen
Sozialer Raum	an der Zimmertüre anklopfen und „herein“ abwarten	Zimmer des Kunden ohne vorherige Ankündigung betreten

3.5. Fortbildungs- und Schulungsinhalte

Das Fortbildungs- und Schulungsangebot umfasst Veranstaltungen der Akademie Michaelshoven durch externe Dozenten, sowie die einrichtungsinternen ProDeMa® Trainer zu unterschiedlichen Thematiken, die mit Gewalt, Gewaltprävention,- Intervention und -deeskalation befasst sind und an spezifischen Methoden für die Altenhilfe zum „*Professionellen Handeln in Gewaltsituationen*“ orientiert ist.

Für alle Mitarbeitenden der Altenhilfe ist die eintägige Einführungsveranstaltung verpflichtend. Für Mitarbeitende der Wohnbereiche und der ambulanten Hilfen gehören die zweitägigen Basisschulungen, sowie eintägige Refreshings zu den einrichtungsinternen Pflichtfortbildungen.

Um v.g. Handlungsstrategien erlernen und im Betreuungs- und Pflegealltag beherrschen zu können müssen alle Mitarbeitenden Kenntnis über das vorliegende Handlungskonzept als Grundlage der Arbeit vor Ort haben und auf dieser Grundlage je nach Zielgruppe und Einsatzgebiet in einem von der jeweiligen Leitung des Zuständigkeitsbereiches festgelegten Zeitrahmens an den gezielten Fortbildungen und Schulungen mit Inhalten wie folgt belegen.

Grundlagen:

- Formen von Gewalt/Misshandlung zwischen Kunden und Mitarbeitenden
- Macht und Ohnmacht versus Selbst- und Fremdbestimmung
- Rechtliche Vorgaben - Nothilfe und Selbstschutz
- Berücksichtigung der christlich-ethischen Grundhaltung

Präventivmaßnahmen zur Vermeidung bzw. Minimierung von

Gewaltsituationen:

- Sensibilisierung für das Thema GEWALT
- Situationsbezogene Milieugestaltung (baulich-räumlich-personell)
- Kenntnisstand über Biographie und Diagnosen der Kunden
- Prinzip der Achtsamkeit
- Beobachtung-Wahrnehmung-Einschätzung der eskalierenden Situation
- Professionelle Distanz und Sicherheit im Auftreten
- Kommunikationsprozess
- Kenntnis über Risikofaktoren, die bewusst oder unbewusst Gewalt/Misshandlung begünstigen

Situationsgerechtes Handeln im Rahmen der Intervention:

- Fallverständnis
- Kenntnis über adäquate Handlungsweisen/Methoden
- Selbstmanagement in Anspannungssituationen
- Reflektion des Eigen- und Fremdverhaltens
- Erwerb einer wahrnehmungssensiblen und stresserfahrenen

- Handlungskompetenz

Nachbereitung von Gewaltsituationen:

- **siehe Handlungskonzept für die Betreuung und Nachsorge nach Übergriffen auf Mitarbeitende**

Grundsätzlich gilt: Auf Schmerz zufügende Techniken zu setzen ist nicht nur ethisch bedenklich, sondern aus juristischer Sicht auch verboten. Zur Aufrechterhaltung gewachsener Vertrauensbeziehungen zwischen Kunden und Mitarbeiter sind die durch ProDeMa® geschulten kunden- und mitarbeiterschützenden Körperinterventionstechniken zu nutzen. Zurückzuschlagen, wie es nur bei völligem Verlust der Selbstkontrolle vorstellbar ist, ist im Sinne des Notwehrparagraphen kein Reflex, sondern eine eigene Handlung, die strafbar ist und arbeitsrechtliche Konsequenzen nach sich zieht. Für Situationen, in denen doch einmal körperliche Interventionstechniken notwendig werden sollten, werden aus berufsethischen, rechtlichen und ggf. pädagogisch/therapeutischen Gründen nur solche angewandt, die dem Kunden keinen Schmerz zufügen und körperlich nicht schädigen.

Bei allem aber müssen selbstverständlich eigene Sicherheitsbedürfnisse berücksichtigt werden. Die Persönlichkeitsrechte der Kunden stehen nicht über denen der Mitarbeitenden, gleiches gilt aber auch umgekehrt!

3.5. Ablauf nach Gewaltsituationen

(gemäß dem Handlungskonzept für die Betreuung und Nachsorge nach Übergriffen auf Mitarbeitende)

In der Regel ist nach Gewaltsituationen und sonstigem grenzverletzendem Verhalten wie folgt zu verfahren:

1. Unverzögliche Information aller relevanten Stellen unter Einhaltung der Eskalationsstufen, wie Geschäftsführung, Geschäftsbereichsleitung, Einrichtungs-

/Bereichsleitung, Pflegedienstleitung, Wohngruppenleitung, rechtliche Vertreter, WTG-Behörde, Kostenträger, gegebenenfalls Polizei und andere beteiligten Institutionen.

2. Bei Bedarf Einberufung einer Fall- oder Fachkonferenz zur Krisenbearbeitung und zur Einleitung weiterer Maßnahmen.
3. Umgehende Klärung möglichst mit allen Beteiligten: Täter, Opfer, Zeugen, usw.
4. Lückenlose, schriftliche Dokumentation des Sachverhaltes in der Kundendokumentation.
5. Unverzögliche Einträge in das Verbandsbuch.
6. Umgehendes Aufsuchen des Betriebs- oder Durchgangsarztes.
7. Erstellung von Unfallanzeigen.
8. Prüfung und Erfüllung der Arbeitsschutzvorgaben.
9. Beantragung von Hilfen zur Unterstützung der Mitarbeitenden, für Klärungs- und Aufarbeitungsprozesse und ggfs. zur externen therapeutischen Anbindung von Täter und Opfer.
10. Im konkreten Bedarfsfall Beratung durch die ProDeMa® Deeskalationstrainer und -Trainerinnen.

Kein Mitarbeitender wird nach einem Übergriff alleine gelassen!

Teamleitungen, Bereichsleitungen, sowie die ProDeMa® Trainer können kollegiale Erstberatung leisten.

Im Bedarfsfall kann eine einrichtungsinterne systemische Beratung in Anspruch genommen werden.

Spezifische Situationen können im Einzelgespräch mit den ProDeMa® Trainern besprochen und aufgearbeitet werden, sowie im Zuge von Fall- und Fachberatung und Supervision.

Im Bedarfsfall kann eine Weiterleitung an einen durch die BGW zugelassenen Therapeuten stattfinden. Voraussetzung hierfür ist ein zuvor, unmittelbar nach Auftreten des Vorfalls, erfolgter sachlicher Eintrag ins Verbandbuch.

3.7. Notfallpläne als Arbeitshilfe für Mitarbeitende

Um in Gewaltsituationen/Krisen mit den Kunden sicherer und vorbereiteter zu sein, empfiehlt es sich, einen individuellen Notfallplan für jeden Kunden erstellt zu haben. Dieser hilft sowohl dem Team als auch jedem einzelnen Mitarbeitenden als Sicherung eines gemeinsamen Informationsstandes und im Sinne einer Handlungsstrategie in Krisenfällen. Des Weiteren ist sichergestellt, dass die Reaktionen und Maßnahmen während der Krise und deren Nachbetreuung objektiv gestaltet werden können. Nachfolgend wird ein Muster aufgezeigt, das individuell angepasst werden kann. Die Notfallpläne müssen für jeden Mitarbeitenden direkt und schnell zugänglich aufbewahrt werden.

Muster eines Notfallplanes:

1. Name/Vorname
2. Geburtsdatum
3. Gründe für Aufnahme
4. Rechtliche Vertretung und Wirkungskreise
5. Diagnosen
6. Welche Krisen können auftreten?
 - 6a) Welche Umgangsweisen sind hilfreich?
 - 6b) Welche Umgangsweisen sind nicht hilfreich?
7. Medikationen
8. Erreichbarkeit Angehörigen, gesetzlichen Vertreter
9. Erreichbarkeit von WTG-Behörde/Kostenträger
10. Zuständige Ärzte
11. Weitere Kontaktadressen
12. Unterbringungsmöglichkeiten zur Deeskalation

4. Mitgeltende Dokumente:

Folgende Dokumente stehen den Mitarbeitenden handlungsleitend und unterstützend zur Verfügung:

- Leitbild des Diakonie Michaelshoven e.V. (siehe QHB F 1.1)
- Krisenhandbuch des Diakonie Michaelshoven e.V. (siehe QHB U 2.1)
- Kommunikationswege bei „besonderen Vorkommnissen“ des Diakonie Michaelshoven e.V. (siehe QHB U 2.1)
- Eskalationsstufen bei „besonderen Vorkommnissen“ (siehe QHB K 1.10)
- Dienstanweisungen der Mitarbeitenden (siehe QHB F 2.1)
- Verbandbücher
- Alarmpläne (siehe QHB F 4.3)
- VA Rufbereitschaft BL (siehe QHB F 2.2)

5. Literaturhinweise:

- ProDeMa®
<http://prodema-online.de/professionelles-deeskalationsmanagement>
- ICN-Ethikkodex für professionell Pflegende
- Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen
- Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe: Handlungsempfehlung bei Gewaltverdacht – Hinsehen oder wegschauen?
- Gewalt beim Pflegen und Betreuen – Was Sie darüber wissen sollten - in leichter Sprache (Bremer Forum gegen Gewalt in Pflege und Betreuung)
- Beratung BGW, Selbsteinschätzung „Gewalt und Aggression“ und Verpflichtungserklärung

<https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Um-gang-mit-Gewalt/Qualifizierung-und-Beratung/Qualifizierung-Beratung-node.html>

6. Selbstverpflichtung des Betreibers

Zum Wohle und zum Schutze der Kunden sowie der Mitarbeitenden im Arbeitsfeld Altenhilfe verpflichten sich Geschäftsführung und die Leitungen der einzelnen Einrichtungen, ihre Mitarbeitende zum Themenkreis „Gewalt – Gewaltprävention, Intervention und Deeskalation“ zu befähigen.

Der Betreiber verpflichtet sich, die Befähigung seiner Mitarbeitenden in Kooperation mit ProDeMa® wie folgt zu erzielen und im Weiteren aufrecht zu erhalten:

- Es finden jährlich für alle Mitarbeitenden verpflichtende Fortbildungen und Schulungen zu Themen der Gewalt, Gewaltprävention, -intervention und -deeskalation durch zertifizierte ProDeMa® Trainer statt. Dabei werden Mitarbeitende zur v.g. Thematik und im Umgang mit Gewalt bei den spezifischen Zielgruppen geschult. Die Positionierung der Diakonie Michaelshoven fließt hier entsprechend mit ein. Der Umfang und die Schwerpunkte der Schulungen der Mitarbeitenden werden gemäß Implementierungskonzept von den zuständigen Einrichtungs-/ Bereichsleitungen in Abstimmung mit den ProDeMa® Trainern gezielt gesteuert.
- Ergänzend zu den umfassenden Fortbildungen und Schulungen durch ProDeMa® haben alle Mitarbeitenden die Möglichkeit, in Absprache mit ihrem Vorgesetzten Veranstaltungen zur Thematik bei der Akademie Michaelshoven und ggfs. externen Fortbildungsträgern zu besuchen.
- Es besteht die Möglichkeit von Fallkonferenzen mit den am Prozess beteiligten Personen. Diese werden individuell gestaltet und organisiert.
- Das vorliegende Handlungskonzept wird in Kooperation mit ProDeMa® und der BGW bedarfsgerecht modifiziert und weiterentwickelt.

- Notwendige Rahmenbedingungen zum Wohle und Schutze der Mitarbeitenden und Kunden werden seitens des Betreibers im Rahmen der Sicherheitsanalysen/Gefährdungsbeurteilungen eruiert, veranlasst und verbindlich umgesetzt. Dies erfolgt je nach Kenntnisstand der möglichen Bedarfe im Vorfeld bzw. umgehend nach Bekanntwerden von Sachzwängen.
- Eine durchgängige Erreichbarkeit von Leitung wird für die Mitarbeitenden sichergestellt.
- Die Mitarbeitenden/Teams werden vor Ort alltagspezifisch durch die ProDeMa® Deeskalationstrainer beraten und begleitet.
- Mitarbeitende erhalten regelmäßig bzw. bedarfsorientiert Fall- und Fachberatung, Supervision, Kollegiale Beratung, Einzel- und/oder Gruppencoachings.
- Die Thematik „Adäquater Umgang mit Gewalt“ findet im Rahmen der Arbeitssicherheit (z.B. in den ASA-Sitzungen) entsprechende Berücksichtigung.

Trotz aller Maßnahmen zur Vermeidung von Gewalt kann ein gewaltfreies Leben in den Wohnbereichen der Altenhilfe nicht gänzlich sichergestellt und damit das Erleben von Gewalt nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Umso entscheidender ist der Aspekt einer offenen und vertrauensvollen Kultur in den Wohnbereichen und ambulanten Betreuungssettings, sowohl auf Leitungs- als auch Mitarbeiterebene, mit dem Thema Gewalt transparent umzugehen und Ansätze von Gewalt bzw. Gewaltvorfälle unverzüglich an die jeweils nächst höhere Stelle zu melden, professionell zu bewältigen und aufzuarbeiten.

7. Verantwortung für das Konzept:

Christian Potthoff

Geschäftsführer der Diakonie Michaelshoven Pflege und Wohnen gGmbH

Pfarrer-te-Reh-Str. 1, 50999 Köln,

Tel.: 0221 9956 3010, Fax: 0221 9956 3910,

E-Mail: c.potthoff@diakonie-michaelshoven.de,

Internet: www.diakonie-michaelshoven.de

Die nächste Überprüfung des Konzeptes findet im September 2022 statt vorbehaltlich einer vorzeitigen notwendigen Aktualisierung.

Beachten Sie bitte, dass dieses Dokument urheberrechtlich geschützt ist. Sie haben lediglich das Recht zur dienstlichen Nutzung. Die Weitergabe an nichtgenehmigte, externe Dritte sowie die Vervielfältigung und Veröffentlichung im www/Internet ist nicht gestattet.