

## GPS - Gesundheits-, Pflege- und Sozialservice Bezirkshauptmannschaft Klagenfurt-Land

# NEWSLETTER

## 4. Quartal 2023



## ÜBERBLICK

<b>TOP-Thema: Gewalt in der Pflege vorbeugen .....</b>	<b>2</b>
<b>TOP-Tipp: Urlaub für pflegende Angehörige .....</b>	<b>14</b>
<b>Veranstaltungstipp .....</b>	<b>15</b>
<b>Kontakt - GPS BH Klagenfurt Land .....</b>	<b>16</b>

# TOP-Thema: Gewalt in der Pflege vorbeugen

## Tipps für pflegende Angehörige und professionell Pflegende

Pflegebedürftige Menschen sind gefährdet, Gewalt zu erfahren, daher ist es wichtig, die Ursachen zu kennen und bei allen Beteiligten das Bewusstsein für Gewalt in der Pflege zu schärfen.



Gewalt kann weitreichende körperliche und psychische Folgen haben. Auch scheinbar kleine Konflikte und Vorfälle können die Lebensqualität und die Gesundheit der Betroffenen stark beeinträchtigen. Zudem hat Gewalt negative Auswirkungen auf die Beziehung zwischen den Beteiligten und auf das Umfeld.

Gewalt in der Pflege ist ein komplexes Phänomen und hat viele Gesichter. Sie fängt nicht erst beim Schlagen an, sondern kann auch mit Worten, Gesten oder in anderer Weise geschehen.

Vielfach findet sie im Verborgenen statt. Nicht immer ist Gewalt böswillig, sondern kann auch versehentlich und unbewusst ausgeübt werden. Außerdem ist es unterschiedlich, was als Gewalt empfunden und wie Anzeichen eingeschätzt werden. Dies hängt von der individuellen Wahrnehmung und Bewertung sowie gesellschaftlichen Normen, kulturellen und sozialen Einflüssen ab. Daher kann es sein, dass Gewalt als solche nicht erkannt, bemerkt oder ernst genommen wird.

Von Gewalt in der Pflege können alle an der Versorgung beteiligten Personen betroffen sein - oder dazu beitragen. Zum Beispiel: pflegebedürftige Menschen, professionell Pflegende, Angehörige und weitere Personen im Umfeld pflegebedürftiger Menschen. Dabei sind alle Konstellationen möglich.

Aber die Gewalt muss nicht immer unmittelbar von einer Person gegen eine andere gerichtet sein. Sie kann sowohl auf eine bestimmte Situation bezogen als auch situationsübergreifend auftreten. Ursachen oder Auslöser für Gewalt in der Pflege können verschiedene individuelle, zwischenmenschliche, strukturelle, prozessuale oder kulturelle Faktoren sein.

Eine einheitliche Definition von Gewalt gegen ältere pflegebedürftige Menschen gibt es nicht. Dieses Phänomen wird vielfach als Teilaspekt von Gewalt gegen ältere Menschen betrachtet. Diese definiert die Weltgesundheits-Organisation (WHO) so: „Unter Gewalt gegen ältere Menschen versteht man eine einmalige oder wiederholte Handlung oder das Unterlassen einer angemessenen Reaktion im Rahmen einer Vertrauensbeziehung, wodurch einer älteren Person Schaden oder Leid zugefügt wird.“

Es wird vor allem zwischen körperlichen und psychischen Formen der Gewalt unterschieden. Dies schließt den Eingriff in die Selbstbestimmung sowie Bevormundung bis hin zu Zwang ein. Auch freiheitsentziehende Maßnahmen, Vernachlässigung, finanzieller oder sexueller Missbrauch werden dazugezählt. Diese können auch gleichzeitig oder miteinander verbunden auftreten, sowohl in der familialen als auch der professionellen Pflege.

In Pflegeeinrichtungen ist zudem aggressives Verhalten zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern nicht selten.



Bildquelle: Fünf Formen von Gewalt in der Pflege © pflege.de

Quelle: Zentrum für Qualität in der Pflege - ZQP, Berlin unter <https://www.zqp.de/schwerpunkt/gewalt-pflege/>

## Beispiele für Gewalt in der Pflege

### 1. Körperliche Gewalt

Körperliche Gewalt zählt zu den schwerwiegendsten Formen der Gewaltausübung in der Pflege. Beispiele für körperliche Gewalt in der Pflege können sein:

- grob oder zu fest anfassen, schlagen, kratzen, schütteln
- unbequem hinsetzen oder hinlegen
- unerlaubt oder häufig freiheitsentziehende Maßnahmen anwenden
- unangemessen unterstützen, zum Beispiel zu schnell oder zu ruckartig
- mit zu heißem oder zu kaltem Wasser waschen
- beim Verbandswechsel oder der Versorgung eines Dekubitus unachtsam sein
- zu schnelle Verabreichung von Nahrung: „stopfen“, keine Schluckpausen lassen
- zum Essen zwingen
- bei einer Inkontinenz zur Verwendung von Windeln oder Dauerkatheter zwingen, um nicht zur Toilette begleiten zu müssen
- eigenmächtige Entfernung von Kotsteinen ohne Rücksprache mit dem behandelnden Arzt (Straftatbestand der vorsätzlichen Körperverletzung)
- freiheitsentziehende Maßnahmen: anschnallen, festbinden, in einem Raum einschließen
- Bettgitter oder Stecktische anwenden, ohne einen triftigen Grund zu haben
- ungewünschte und nicht verordnete Medikamente geben, um die pflegebedürftige Person ruhig zu stellen
- absichtlich Hindernisse in den Raum stellen, um den Bewegungsradius der Person einzuschränken
- Nahrungs- und Flüssigkeitsentzug
- Hilfsmittel wie Klingel, Brille, Prothese oder Gehstock wegnehmen

## 2. Psychische Gewalt und falsche Kommunikation

Beispiele für psychische Gewalt in der Pflege oder eine falsche Kommunikation können sein:

- unangemessenes Ansprechen: anschreien, schimpfen oder rügen
- missachten oder ignorieren
- über Tagesablauf, Beschäftigung oder Kontakte entscheiden
- über den Kopf hinweg sprechen/nicht ausreden lassen
- Bedürfnisse bagatellisieren, zum Beispiel durch Aussagen wie „Stellen Sie sich nicht so an“
- unangemessene Sprache benutzen: Duzen, „Lätzchen“, „Pampers“
- ein Zimmer betreten, ohne davor anzuklopfen
- Blickkontakt vermeiden
- die pflegebedürftige Person wie ein Kind ansprechen oder behandeln
- religiöse Vorschriften missachten
- die Nachtruhe stören, zum Beispiel, wenn zwei Personen in einem Zimmer untergebracht sind und eine Person viel Betreuung braucht
- Kontakte zu anderen Menschen erzwingen/verweigern

## 3. Vernachlässigung

Beispiele für Vernachlässigung in der Pflege können sein:

- schlecht pflegen oder medizinisch versorgen, zum Beispiel mangelhafte Wundversorgung
- unzureichend im Alltag helfen
- emotionale Bedürfnisse übergehen
- lange auf Hilfe warten lassen
- Bewegung verweigern
- schmutzige Kleidung nicht wechseln
- nicht bei der Körperpflege unterstützen
- „Gefährliche Pflege“: nicht richtig beaufsichtigen, beispielsweise beim Duschen
- Zahnprothesen vorenthalten
- falsch kleiden (nicht die eigene Wäsche, nicht wettergerecht oder einen fremden, ungewohnten Stil anziehen)
- Gefahrenquellen ignorieren

## 4. Finanzielle Ausnutzung

Beispiele für die finanzielle Ausnutzung in der Pflege können sein:

- unbefugt über persönliches Vermögen des Pflegebedürftigen verfügen
- den Pflegebedürftigen zu Geldgeschenken überreden oder nötigen
- Geld oder Wertgegenstände entwerten

- über Finanzen der pflegebedürftigen Person bestimmen, zum Beispiel Geld vorenthalten
- Informationen vorenthalten

## 5. Intime Übergriffe

Beispiele für intime Übergriffe können sein:

- ungefragt Briefe für die pflegebedürftige Person öffnen
- Hilfe bei der Körperpflege bei offener Tür leisten
- Schamgefühle oder Intimsphäre verletzen
- sexuelle Andeutungen machen
- Intimkontakte verlangen oder erzwingen

Quelle: <https://www.pflege.de/pflegende-angehoerige/pflegewissen/gewalt-in-der-pflege/>

## Welche Folgen kann Gewalt in der Pflege haben?

Gewalt kann weitreichende körperliche und psychische Folgen haben.

Auch scheinbar kleine Konflikte und Vorfälle können die Lebensqualität und die Gesundheit der Betroffenen stark beeinträchtigen. Zudem hat Gewalt negative Auswirkungen auf die Beziehung zwischen den Beteiligten und auf das Umfeld.



Bildquelle: fotolia.de © magele-picture, Foto: 99768354

### 1. Betroffene

Alle Formen von Gewalt können psychische Folgen haben, zum Beispiel:

- Stress, Unruhe, Angst, Verzweiflung
- Schlafprobleme
- Antriebslosigkeit, depressive Symptome
- Gefühle der Ohnmacht oder Erniedrigung
- Aggression

Darüber hinaus kann es durch Gewalt zu körperlichen Folgen kommen, die je nach Gewaltform unterschiedlich und schwerwiegend sein können. So kann körperliche Gewalt etwa Platzwunden, Blutergüsse, Prellungen oder Knochenbrüche verursachen. Bei sexualisierter Gewalt kann es beispielsweise zu Verletzungen im Intimbereich oder Geschlechtskrankheiten kommen.

Die Folgen von Vernachlässigung pflegebedürftiger Menschen machen sich häufig nicht sofort bemerkbar. Durch mangelnde Pflege können beispielsweise Mangelernährung oder Infektionen auftreten. Vernachlässigung kann auch dazu führen, dass geistige und körperliche Fähigkeiten schneller verloren gehen. Dazu kann es auch kommen, wenn freiheitsentziehende Maßnahmen häufig angewendet werden. Diese können zudem unter anderem zu Druckgeschwüren und Kontrakturen führen. Wenn als freiheitsentziehende Maßnahmen ruhigstellende Medikamente eingesetzt werden, besteht das Risiko schädlicher Neben- oder Wechselwirkungen.

Mitunter ist infolge von Gewalt ein Krankenhausaufenthalt nötig. Einige Folgen können langfristig bestehen und zu weiteren Gesundheitsproblemen oder gar zum Tod führen.

## 2. Pflegebeziehungen

Aggressionen und Gewalt können die Beziehung zwischen den Beteiligten erheblich belasten. Sie können zum Verlust von Vertrauen und Respekt und sogar zu noch mehr Gewalt führen. Auch aggressives Verhalten gegenüber der pflegenden Person kann die Folge sein. Besonders betroffen sind Pflegebeziehungen, in denen Menschen mit Demenz leben.

## 3. Pflegeeinrichtungen

Aggressivität und Gewalt kann Auswirkungen auf die gesamte Pflegeeinrichtung haben. Denn Gewalt schädigt nicht nur die unmittelbar Betroffenen. Mitunter leiden darunter auch Bewohnerinnen und Bewohner, die Gewalt beobachtet haben. Manche haben Angst, bald selbst betroffen zu sein. Oder sie sind verunsichert, weil sie nicht helfen konnten. Auch Wut und Frustration können entstehen. Daraus kann sich neue Gewalt entwickeln.

Insgesamt kann sich das Klima in der Einrichtung erheblich verändern und sich negativ auf die Wohn- und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner auswirken. Durch Unzufriedenheit und eine gereizte Stimmung kann es zu noch mehr Gewalt kommen. Bei den Beschäftigten kann dies vermehrte Ausfälle oder Kündigungen nach sich ziehen.

## Wieso kommt Gewalt in der Pflege vor?

Es gibt eine Reihe von Ursachen für Gewalt in der Pflege und Einflussfaktoren, die zu Gewaltvorkommnissen beitragen. Oft ist es die Summe mehrerer Faktoren, die direkt oder indirekt wirken. So kann Gewalt persönlich, kulturell, strukturell oder prozessual begründet sein.



Bildquelle: shutterstock.com  
672498976

Alle an der häuslichen oder stationären Pflege und Versorgung beteiligten Personen können von Gewalt betroffen sein, aber auch dazu beitragen.

## **Gesundheit und Psyche**

Aggressives und gewalttätiges Verhalten kann persönliche Gründe haben. Manche Menschen werden leicht wütend, sind nervös und angespannt. Wer selbst schon Gewalt erfahren hat, wird vielleicht eher gewalttätig. Frustration, Eifersucht, Ängste und Sorgen, etwa durch finanzielle Probleme, können ebenfalls zu aggressivem und gewalttätigem Verhalten führen. Gleiches gilt für gesundheitliche Probleme wie Schmerzen, Depressionen oder Sucht.

Bei pflegebedürftigen Menschen können zudem Hilflosigkeit, Scham oder Verzweiflung zu Aggressivität führen. Manche Menschen werden auch aggressiv, wenn ihnen Beschäftigung, Bewegung oder Kontakt zu anderen Menschen fehlt. Gründe können auch Nebenwirkungen von Medikamenten oder krankheitsbedingtes Verhalten sein. Bei Demenz können Symptome wie ständiges Rufen oder Umherlaufen wiederum zu aggressiven Reaktionen Anderer führen. Durch kognitive Einschränkungen und Probleme beim Sehen oder Hören können außerdem Missverständnisse und Konflikte entstehen. Daneben können in der familialen Pflege die familiäre Geschichte und Beziehungsqualität erheblichen Einfluss auf das Gewaltrisiko haben. Das gilt auch, wenn eine starke Abhängigkeit zwischen der pflegenden und der pflegebedürftigen Person besteht.

7

Bei Pflegenden kann emotionale und körperliche Erschöpfung etwa aufgrund fehlender Entlastungsressourcen eine Ursache für gewalttätiges Verhalten sein. Eine Studie hat gezeigt, dass viele pflegende Angehörige während der Corona-Pandemie stark belastet waren, weil Hilfestrukturen nicht zur Verfügung standen. Insgesamt nahmen Konflikte sowie Gefühle wie Wut und Verzweiflung in dieser Zeit zu.

## **Kultur und Sozialisation**

Kulturelle Faktoren wie die Werte und Normen einer Gesellschaft, Religion oder Ideologie wirken indirekt auf die Entstehung und Bewertung von Konflikten und Gewalt sowie den Umgang damit.

Auch die Erziehung, die Sozialisation und die Biografie sind wichtige Faktoren. Zum Beispiel können darin Vorurteile, Intoleranz und Tabus begründet sein. Negative Altersbilder können dazu beitragen, dass respektloses Verhalten wie Bevormundung gegenüber älteren pflegebedürftigen Menschen eher toleriert wird. Zudem kann es sein, dass deshalb gesundheitliche Beschwerden - oder Berichte über Gewalterlebnisse - nicht ernst genommen werden.



## **Wissen und Kompetenzen**

Mangelndes Wissen und Kompetenzen können zu Gewalt beitragen. Einflussfaktoren sind unter anderem: mangelndes Bewusstsein für die eigene Rolle in Bezug auf die Entstehung von Gewalt, geringes praktisches und theoretisches Wissen über personenbezogene, pflege- und situationsbedingte Ursachen sowie zum Umgang damit.

Gleiches gilt für unreflektiertes Sicherheitsdenken und eine unkritische Haltung gegenüber freiheitsentziehenden Maßnahmen (FEM).

## **Strukturen und Prozesse**

Gewalt kann auch indirekt verursacht werden, etwa durch Strukturen und Prozesse, die zum Beispiel durch Gesetze oder Institutionen vorgegeben sind. Dies kann zur Folge haben, dass die Selbstbestimmung, die Selbstständigkeit oder die Privatsphäre missachtet oder eingeschränkt werden. Beispielsweise kann es in der professionellen Pflege dazu kommen, wenn der Tagesablauf von pflegebedürftigen Menschen durch starre Regeln festgelegt wird.

Daneben beeinflussen strukturelle oder prozessuale Faktoren auch die Qualität und die Sicherheit der Pflege und können zu Gewalt führen. Das gilt etwa, wenn die Pflege aufgrund schlechter Personalausstattung mangelhaft ist. Zeitdruck, zu viel Verantwortung und fehlende Unterstützung tragen zu Überlastung bei. Dies kann Gleichgültigkeit, Unachtsamkeit sowie Aggressivität bei der Pflege befördern.

Ein mangelnder systematischer und lösungsorientierter Umgang mit Problemen und Fehlern in Institutionen, wie eine mangelnde Sicherheitskultur, ist ein weiterer Faktor, der Einfluss auf Gewaltvorkommnisse haben kann.

## **Zusammenleben in Einrichtungen**

Grundsätzlich kann es überall, wo Menschen zusammenleben, zu Konflikten oder auch Gewalt untereinander kommen. Das betrifft auch Bewohnerinnen und Bewohner von stationären Pflegeeinrichtungen.

Typische Auslöser für die sogenannte Resident-to-Resident-Aggression (RRA) sind alltägliche Situationen, zum Beispiel: Lärm, Streit über Plätze in Gemeinschaftsräumen, Missverständnisse, Störungen, Einmischung, Enge sowie Uneinigkeit im Zimmer, etwa beim Lüften oder Heizen.

Daneben können bestimmte Verhaltensweisen Auslöser von Konflikten bis hin zu Gewalt sein, etwa die Verletzung der Privatsphäre oder die Benutzung persönlicher Gegenstände anderer Personen.



Beispielsweise kann es bei Menschen mit Demenz krankheitsbedingt zu solchen oder anderen herausfordernden Verhaltensweisen kommen. Dazu kann auch die räumliche Situation beitragen, beispielsweise wenn der Zugang zu Zimmern unkontrolliert möglich ist. Aufgrund von Seh- und Hörproblemen oder kognitiven Einschränkungen kann zudem die Kommunikation zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern beeinträchtigt sein. Zudem kann es auch zwischen pflegebedürftigen Menschen zu sexualisierter Gewalt kommen.

## Wie kann man der Gewalt in der Pflege entgegenwirken?



Bildquelle: pixabay, Peggy\_Marco

Zur Gewaltprävention tragen vielfältige Maßnahmen bei. Pflegende können durch ihre Haltung für eine gewaltfreie Pflege, ihren respektvollen Umgang mit den pflegebedürftigen Menschen sowie ihr Wissen über Ursachen, Auslöser und Handlungsmöglichkeiten maßgeblich Einfluss nehmen. Viele kritische und gewaltvolle Situationen können vermieden oder rechtzeitig unterbrochen werden.

### Umgang beeinflussen

Respekt, Verständnis und Feingefühl im täglichen Umgang helfen, das Wohlbefinden pflegebedürftiger Menschen zu fördern. Zugleich kann ein respektvolles und einfühlsames Auftreten auch dazu beigetragen, problematische Konflikte zu vermeiden und Aggressivität zu verringern.

- Verhalten Sie sich freundlich und zugewandt. Achten Sie auf eine respektvolle Kommunikation.
- Sorgen Sie für eine ruhige Atmosphäre. Vermeiden Sie Hektik und Zeitdruck. Organisieren Sie vorausschauend.
- Nehmen Sie Gefühle, Bedürfnisse und Beschwerden der pflegebedürftigen Person ernst. Übergehen Sie entsprechende Äußerungen nicht und schwächen Sie diese nicht ab.
- Beachten Sie das Recht auf Selbstbestimmung, etwa beim Tagesablauf. Bieten Sie individuell angemessene Beschäftigung an. Unterstützen Sie zudem die Selbstständigkeit.
- Vermitteln Sie Sicherheit: Berücksichtigen Sie liebgewonnene Gewohnheiten und Rituale der pflegebedürftigen Person.
- Vermeiden Sie potenziell bedrohlich wirkende Handlungen: Achten Sie auf klare Abläufe. Kündigen Sie an und erklären Sie, was Sie tun. Das ist bei Menschen mit Demenz besonders wichtig.
- Sofern die pflegebedürftige Person dies verstehen kann: Sprechen Sie auch offen an, wenn Sie sich unangemessen behandelt fühlen. Machen Sie deutlich, was Sie verletzt.

## Ursachen für Aggressionen finden

Auch von pflegebedürftigen Menschen kann aggressives Verhalten bis hin zu Gewalt ausgehen. Wissen über mögliche Ursachen sowie Einfühlungsvermögen und Kompetenzen zum Umgang damit, helfen vorzubeugen oder zu entschärfen.

- Beobachten Sie, was in Ihrer Pflegesituation häufig zu Konflikten führt. Ist es etwa beim Essen oder Waschen? Führt das zu Abwehr? Spielen Hektik und Lärm eine Rolle? Was könnte der Grund sein? Welchen Einfluss haben eventuell Symptome von Demenz?
- Versuchen Sie herauszufinden, ob es einen spezifischen Grund für das Verhalten der pflegebedürftigen Person gibt: Hat sie vielleicht Schmerzen, Angst, oder Hunger? Muss sie dringend zur Toilette? Oder hat sie Langeweile?
- Fragen Sie hierzu auch nach. Bei Menschen mit Demenz eignen sich einfache Fragen, auf die man mit Ja oder Nein antworten kann. Beobachten Sie auch Verhalten, Körpersprache und Tonfall.
- Versuchen Sie, aggressive Situationen gezielt zu entschärfen: Lenken Sie ab, etwa durch Musik oder eine Beobachtung am Fenster. Suchen Sie Nähe, wenn Berührungen auf die pflegebedürftige Person beruhigend wirken. Oder halten Sie Abstand, falls diese als bedrohlich empfunden werden.
- Erweitern Sie Ihr Wissen zum Krankheitsbild Demenz und zum Umgang mit krankheitsbedingtem Verhalten. Holen Sie dazu fachlichen Rat.

10

## Beherrschung bewahren

Ärger und Wut sind ganz natürliche Gefühle. Nicht immer gelingt es dann, ruhig zu bleiben. Allerdings kann man lernen, möglichst gut damit umzugehen und nicht die Beherrschung zu verlieren.

- Finden Sie heraus, woher das Verhalten der pflegebedürftigen Person kommt, das Sie ungeduldig oder wütend macht. Versuchen Sie, sich in einem heiklen Moment daran zu erinnern. Denn das Verhalten ist wahrscheinlich nicht gegen Sie persönlich gerichtet.
- Überlegen Sie, welche Situationen zu besonderer Anspannung bei Ihnen führen. Wie könnten Sie diese vermeiden? Vielleicht kann Sie jemand unterstützen oder die Aufgabe übernehmen.
- Beugen Sie Überlastung vor.
- Gestehen Sie sich negative Gefühle wie Ungeduld, Enttäuschung oder Wut zu. Beschließen Sie bewusst, Ihre Gefühle zu steuern.
- Tauschen Sie sich mit anderen über die belastenden Situationen aus. Für pflegende Angehörige gibt es zum Beispiel Selbsthilfegruppen. In der professionellen Pflege kann die Methode „Kollegiale Beratung“ hilfreich sein. Um sich momentan leichter zu fühlen kann es zudem hilfreich sein, vertrauten Menschen von Ärger oder Wut zu berichten.

- Probieren Sie aus, was Ihnen am besten hilft, die Beherrschung zu bewahren. Zum Beispiel: Schließen Sie die Augen und konzentrieren Sie sich auf Ihre Atmung. Gehen Sie ein paar Schritte hin und her. Zählen Sie langsam bis zehn und atmen Sie dabei tief durch. Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit auf etwas Anderes. Schauen Sie beispielsweise einen Moment aus dem Fenster. Oder lassen Sie kaltes Wasser über Ihre Unterarme laufen. Reagieren Sie sich ab: Zerknüllen Sie Papier. Schlagen Sie mit der Faust auf ein Kissen. Oder schütteln Sie sich kräftig.
- Verharmlosen oder rechtfertigen Sie Ihr Verhalten nicht, wenn Sie doch einmal die Beherrschung verloren haben. Finden Sie die Ursachen heraus. Nutzen Sie Angebote zur Beratung, um solche Vorfälle künftig zu vermeiden.

## **Fachlichen Rat einholen**

Fachleute können zu Handlungsmöglichkeiten bei Aggressivität und Gewalt in der Pflege beraten. Ansprechstellen für pflegende Angehörige sind zum Beispiel Pflegefachpersonen und Beratungsstellen in der Pflege sowie Hausärztinnen und Hausärzte.

- Informieren Sie sich über Ursachen, Risiken und Anzeichen für Gewalt.
- Holen Sie ärztlichen Rat ein: Ist das Verhalten ein Symptom einer Erkrankung? Liegt es vielleicht an den Medikamenten? Besprechen Sie, was verändert werden kann.
- Nutzen Sie Schulungsangebote zum Umgang mit herausfordernden Pflegesituationen. Wissen für pflegende Angehörige wird zum Beispiel in Pflegekursen vermittelt. Für professionell Pflegende gibt es zum Beispiel auch Fortbildungen zu deeskalierender Kommunikation.
- Informieren Sie sich über Möglichkeiten zur Entlastung.
- Wenden Sie sich an spezialisierte Stellen wie Krisentelefone, die bei Problemen mit Gewalt und auch im Notfall helfen können.

11

## **Prozesse in Diensten und Einrichtungen verbessern**

Professionell Pflegende haben Einfluss darauf, dass gewaltpräventive Maßnahmen in der Organisation umgesetzt werden. Sie können sich zumindest dafür einsetzen. Eine wichtige Voraussetzung ist eine offene, respektvolle und vertrauensvolle Kommunikation zwischen Mitarbeitenden auf allen Ebenen.

- Regen Sie bei Ihren Vorgesetzten an, individuelle, situative, räumliche und strukturelle Risiken für das Auftreten von Gewalt in der Einrichtung oder dem Dienst systematisch zu identifizieren.
- Besprechen Sie im Team, wie Sie Abläufe so gestalten können, dass die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Menschen möglichst gut berücksichtigt werden. Ermöglichen Sie im Pflegeheim zum Beispiel flexible Tagesabläufe oder schaffen Sie geschützte Bereiche für Menschen mit Demenz. Legen Sie Regeln zum Schutz der Privatsphäre fest.

- Sprechen Sie an, wenn Sie Unterstützungsbedarf haben. Das gilt auch, wenn Sie bei anderen Anzeichen für Überlastung wahrnehmen, etwa Gereiztheit, mangelnde Konzentration. Regen Sie gegenseitige Unterstützung an. Bitten Sie Ihre Vorgesetzten um Hilfe.
- Schlagen Sie im Team einen sachlichen und lösungsorientierten Austausch über Probleme und kritische Situationen vor. Nutzen Sie zum Beispiel die Methode „Kollegiale Beratung“, Supervisionen oder Fallbesprechungen.
- Bringen Sie das Thema Gewaltprävention regelmäßig in Teammeetings ein. Sprechen Sie zum Beispiel über Einstellungen, Beobachtungen und den Umgang mit Handlungsrichtlinien. Schlagen Sie die Entwicklung und Implementierung eines einrichtungsinternen Gewaltschutzkonzepts oder die Benennung von Beauftragten zur Prävention von Gewalt vor.
- Setzen Sie sich dafür ein, dass Fortbildungen zur Gewaltprävention für alle Mitarbeitenden angeboten werden. Das können beispielsweise Schulungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten, zum Konfliktmanagement oder zu deeskalierender Kommunikation sein.
- Bei Konflikten zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern
- Besprechen Sie im Team, wie Sie Konfliktauslöser zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern vermeiden können. Zum Beispiel: Legen Sie klare Regeln fest, ob man in Gemeinschaftsräumen Sitzplätze reservieren darf oder nicht. Machen Sie diese Regeln bekannt. Verlängern Sie die Zeiten, in denen Mahlzeiten angeboten werden.
- Sorgen Sie dafür, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner möglichst ungehindert bewegen können. Schaffen Sie zum Beispiel Platz in Gemeinschaftsräumen und Fluren.
- Legen Sie für Menschen mit Demenz Dinge „zum Mitnehmen“ bereit. Dadurch nehmen sie eventuell weniger Sachen mit, die anderen gehören.
- Vermeiden Sie unnötigen Lärm wie zu laute Fernsehgeräusche.
- Sorgen Sie möglichst für eine räumliche Trennung von Personen, zwischen denen Konflikte bestehen.
- Bemühen Sie sich darum, Beziehungen von Bewohnerinnen und Bewohnern untereinander zu stärken. Weisen Sie etwa auf gemeinsame Interessen hin.
- Helfen Sie eher für Gewalt gefährdeten Personen dabei, anderen Grenzen aufzuzeigen.
- Informieren Sie die Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige über das Krankheitsbild Demenz. Bitten Sie um Verständnis für krankheitsbedingtes Verhalten.

Quelle: Zentrum für Qualität in der Pflege - ZQP, Berlin unter <https://www.zqp.de/schwerpunkt/gewalt-pflege/>

## Beratung und Unterstützung im Bezirk Klagenfurt-Land

**Pflegetelefon Kärnten** - von Montag bis Freitag stehen von jeweils 10 bis 11 Uhr Expertinnen und Experten bei allen Fragen rund um Pflege und Betreuung zur Verfügung. Die Hilfestellung ist kostenlos. Die Nummer lautet **0720 788 999**.

**Gesundheits-, Pflege- und Sozialservice (GPS)** der Bezirkshauptmannschaft Klagenfurt Land - von Montag bis Donnerstag von 07:30 bis 16:00 Uhr und Freitag von 07:30 bis 13:30 Uhr unter **050 536 64 185** oder **050 536 64 186**

**Psychiatrischer Not- und Krisendienst (PNK)** für Kärnten, PNK Ost (Abteilung für Psychiatrie und Psychotherapie, Klinikum Klagenfurt), unter **0 664 300 70 07**, täglich 0 - 24 Uhr

**Beratungstelefon**, Verein Pro Senectute Österreich im Auftrag des Sozialministeriums. Es bietet Betroffenen, aber auch Angehörigen oder Pflegekräften Beratung und Unterstützung an, steht aber auch allen Interessierten unter der Rufnummer **+43 699 11 200 099** für Anfragen zur Verfügung.

### Weiterführende Informationen:

Ratgeber „*Gewalt erkennen - Fragen und Antworten zu Gewalt an älteren Menschen*“, Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK), Download unter

<https://www.sozialministerium.at/Themen/Soziales/Soziale-Themen/Seniorinnen--und-Seniorenpolitik/Gewalt-gegen-aeltere-Menschen.html>

Ratgeber „*Gewalt erkennen - Fragen und Antworten zu demenzgerechter Begleitung*“, Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK), Download unter

<https://www.sozialministerium.at/Themen/Soziales/Soziale-Themen/Seniorinnen--und-Seniorenpolitik/Gewalt-gegen-aeltere-Menschen.html>

Ratgeber „*Gewalt erkennen - Ältere Menschen in Institutionen*“, Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK), Download unter <https://www.sozialministerium.at/Themen/Soziales/Soziale-Themen/Seniorinnen--und-Seniorenpolitik/Gewalt-gegen-aeltere-Menschen.html>

Studie „*Prävention und Intervention bei Gewalt gegen ältere Menschen*“, Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2012),

Download unter <https://www.sozialministerium.at/Themen/Soziales/Soziale-Themen/Seniorinnen--und-Seniorenpolitik/Gewalt-gegen-aeltere-Menschen.html>



Bildquelle: freepic

# TOP-Tipp: Urlaub für pflegende Angehörige

## INFORMATION

### Angebot

- 7 Übernachtungen im Einzelzimmer auf Vollpensionsbasis im Gesundheitshotel Bad Bleiberg
- Kurärztliche Untersuchungen
- Individuelle Therapieanwendungen
- Hallenbad, Freibad, Saunalandschaft, Dampfbad uvm.
- Vorträge zu pflegerelevanten Themen / Information / psychologische Beratung
- Rahmenprogramm

### Antragsvoraussetzung

- Pflege und Betreuung eines nahen Verwandten seit mindestens zwei Jahren
- Mehr als die Hälfte des Betreuungsaufwandes muss von der\*dem Antragsteller\*in erbracht werden
- Mindestens Einstufung in der Pflegestufe 3 bzw. 2 bei Demenzdiagnose (Facharzt\*Fachärztin)
- Hauptwohnsitz in Kärnten bzw. Aufenthaltsberechtigung länger als 4 Monate
- Entrichtung eines Selbstbehaltes in Höhe von € 50
- Entrichtung der Kurtaxe € 2,10 pro Nacht und Person im Gesundheitshotel

### Antragsunterlagen

- Unterfertigter Antrag „Urlaub für pflegende Angehörige“
- Letztgültiger Pflegegeldbescheid in Kopie
- Meldezettel der\*des Antragstellers\*in und der\*des Pflegebedürftigen (nicht älter als 6 Monate)
- Kopie der letzten drei Monatsrechnungen allfällig in Anspruch genommener mobiler sozialer Dienste

14

### Sicherstellung der Ersatzpflege

- Mobile soziale Dienste
- Förderungen (Kurzzeitpflege, finanzielle Ersatzpflegeförderung Sozialministeriumservice)

### Durchführungszeitraum

- Turnus 19. November bis 26. November 2023
- Turnus 03. Dezember bis 10. Dezember 2023
- Turnus 10. Dezember bis 17. Dezember 2023

**Einsendeschluss: Freitag, 13. Oktober 2023**

Anträge erhältlich ab Freitag, dem 01. September 2023 bei Gemeindeämtern/Magistraten, Bezirkshauptmannschaften/GPS sowie bei der Landesregierung bzw. im Internet unter [www.ktn.gv.at](http://www.ktn.gv.at) (Menüpunkt Themen: Pflege - Unterstützung für pflegende Angehörige)

## Kontakt:

Dr.<sup>in</sup> Michaela Miklautz, UAL Dr.<sup>in</sup> Andrea Neuschitzer-Meisslitzer  
Abteilung 5 - Gesundheit und Pflege, Unterabteilung Pflegewesen  
Tel.: **050 536 DW 15456**, Fax: 050 536 DW 15490 E-Mail: [abt5.pflegeurlaub@ktn.gv.at](mailto:abt5.pflegeurlaub@ktn.gv.at)

## Veranstaltungstipp

# Gesund Leben Messe

10. - 12. NOVEMBER 2023



„Wer nicht jeden Tag etwas für seine Gesundheit aufbringt, muss eines Tages sehr viel Zeit für die Krankheit opfern“, sagte bereits einst Sebastian Kneipp.

Und gerade hier setzt auch die GESUND LEBEN, Südsösterreichs größte Gesundheitsmesse, an.

In der Messehalle 1 stehen Themen wie Gesundheit und gesundes Leben mit vielen Ausstellern und Top Vorträgen wieder ganz hoch im Kurs.

Das Mitführen von Hunden ist gestattet. Für alle Hunde gilt Leinen- und Maulkorbpflicht.

### Eintrittspreise

Tageseintritt Erwachsene	EUR 8,-
Online Erwachsene	EUR 5,-
Jugendliche (15-19 Jahre)	EUR 4,-
Online Jugendliche (15-19 Jahre)	EUR 2,-
Senioren	EUR 4,-
Online Senioren	EUR 2,-
Präsenzdiener, Studenten, Behinderte	EUR 4,-
Online Präsenzdiener, Studenten, Behinderte	EUR 2,-
Familienkarte (max. 2 Erwachsene, 2 Kinder)	EUR 16,-
Kinder bis 14 Jahre	frei
Gruppen ab 10 Personen (pro Person)	EUR 4,50
Schulklassen	EUR 2,-
Schnupperkarte Erwachsene (ab 16:00 Uhr)	EUR 3,-
Schnupperkarte Jugendlich (16:00 Uhr)	EUR 2,-
Jahreskarte	EUR 59,-
Besucherparkplatz	EUR 7,-



## Kontakt - GPS BH Klagenfurt Land

### GPS – KÄRNTNER GESUNDHEITS-, PFLEGE- UND SOZIALSERVICE



<b>Kostenlos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• BERATUNG</li><li>• INFORMATION</li><li>• UNTERSTÜTZUNG</li><li>• SERVICE</li></ul>	<b>Themenbereiche</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Betreuung und Pflege zu Hause</li><li>• Institutionelle Betreuung und Pflege</li><li>• Unterstützung für pflegende Angehörige</li><li>• Soziale Sicherheit</li><li>• Menschen mit Behinderungen</li></ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**GPS - Bezirkshauptmannschaft Klagenfurt-Land**  
Völkermarkter Ring 19, 9020 Klagenfurt am Wörthersee  
Tel.: 050 536 -64185 oder -64186  
E-Mail: [bhkl.gps@ktn.gv.at](mailto:bhkl.gps@ktn.gv.at)  
Web: <https://gps-ktn.at/>

16

Sollte es Ihnen nicht möglich sein in unser Servicebüro zu kommen, besteht die Möglichkeit, dass wir Beratungen auch bei Ihnen zuhause durchführen.

Gerne können Sie unsere Informationen an Betroffene oder Interessierte weitergeben!

Mit freundlichen Grüßen

*Ihr GPS Klagenfurt-Land*

LAND  KÄRNTEN

*Inhalte ohne Gewähr!*

Abmeldung vom Newsletter unter: [bhkl.gps@ktn.gv.at](mailto:bhkl.gps@ktn.gv.at)