

Konzept Gewaltvorbeugung und -vermeidung

im Altenheim der Hospitalstiftung, Kaufbeuren
Stand: 11.08.2025

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung – Definition Gewalt	2
2.	Beschreibung der Zielgruppe	2
3.	Ziele und Grundsätze	2
4.	Wie kann Gewalt entstehen?	2
4.1	Ebenen der Gewalt	2
4.2	Entstehung von Gewalt	4
4.3	Angewandte Gewalt erkennen	4
5.	Handlungsempfehlungen	5
5.1	Prävention von Gewaltsituationen	5
5.1.1	Präventionsmaßnahmen Ebene Mitarbeiter	5
5.1.2	Präventionsmaßnahmen Ebene Angehörige und Bewohner	5
5.1.3	Präventionsmaßnahmen Ebene Struktur	5
5.2	Intervention und Meldeweg bei Gewaltanwendung	6
5.3	Dokumentation und mitgeltende Dokumente	8
6.	Evaluation und Weiterentwicklung	8

1. Einleitung – Definition Gewalt

Jede*r hat das Recht auf Schutz, Respekt sowie körperliche und seelische Unversehrtheit. Gewalterfahrungen in der stationären Pflege sind nicht selten (Weidner et al. 2017), dabei spielen belastende Arbeits- und Lebenssituationen eine nicht unerhebliche Rolle.

Gewalt ist laut Weltgesundheitsorganisation:

„Der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.“

Damit Pflegende und zu Pflegende vor Diskriminierung und Übergriffen jeglicher Art geschützt sind, bedarf es Schutzvorkehrungen der Einrichtung.

2. Beschreibung der Zielgruppe

Gewalt in der Pflege kommt in verschiedenen Konstellationen vor. Alle Beteiligten können sowohl Täter als auch Opfer von Gewalt sein.

Gewaltbetroffene Situationen können zwischen allen beteiligten Akteuren entstehen:

- Bewohner gegenüber Mitarbeiter
- Angehörige/rechtlicher Betreuer gegenüber Bewohner
- Angehörige/rechtliche Betreuer gegenüber Mitarbeiter
- Mitarbeiter gegenüber Bewohner
- Gewalt unter Kollegen
- Gewalt durch Vorgesetzte
- Gewalt durch weitere Personen

3. Ziele

Hauptziel dieses Konzepts ist ein gewaltfreies Altenheim der Hospitalstiftung.

Daraus leiten sich folgende Ziele ab:

- Jede*r nimmt jederzeit Gewalt (gemäß WHO-Definition) wahr und thematisiert sie möglichst unmittelbar.
- Mitarbeiter haben Gewaltvermeidungswissen
- Anlaufstellen sind bekannt
- Gewaltsituationen werden vermieden
- Individuelle Gewaltrisiken sind bekannt und werden möglichst vermieden

4. Grundsätze

4.1 Ebenen der Gewalt:

Körperliche Gewalt

Hierzu gehören alle körperlichen Verletzungen.

Beispiele:

- grob oder zu fest anfassen, schlagen, kratzen, schütteln, bespucken
- 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 und Trinken, zur Medikamenteneinnahme, zu Pflegehandlungen, zu Untersuchungen, zu Ortswechseln zwingen

Psychische Gewalt

Oft nicht so offensichtlich sind die seelischen Verletzungen

Beispiele:

- 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: Unangemessenes Duzen, Begriffe wie Lätzchen, Füttern, Wickeln oder unangemessene Kosenamen verwenden
- ein Zimmer betreten, ohne davor anzuklopfen
- Blickkontakt vermeiden
- Erwachsene wie ein Kind ansprechen oder behandeln
- religiöse Vorschriften missachten
- respektloser Umgang

Vernachlässigung

Gewalt muss nicht aktiv ausgeübt werden. Es können auch Verletzungen durch Vernachlässigung entstehen.

Beispiele:

- Unterlassung von Hilfeleistung
- mangelhafte Wundversorgung
- unzureichend im Alltag helfen
- emotionale, körperliche, psychische Bedürfnisse übergehen
- lange auf Hilfe warten lassen
- Bewegung verweigern
- schmutzige Kleidung nicht wechseln
- nicht bei der Körperpflege unterstützen
- Zahnprothesen vorenthalten

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

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

4.2 Entstehung von Gewalt

Gewalt zeigt unterschiedliche Auslöser, welche im Folgenden für die jeweilige Personengruppe kurz aufgelistet werden:

- Auslöser für Aggression beim Bewohner:
 - Bedrohung
 - Angst
 - Frustration (enttäuschte Erwartungen)
 - Zielblockaden
 - „Ich zahle doch, also mach‘ mal!“
 - Niedriges Selbstwertgefühl
- Auslöser von Gewalt bei Betreuungspersonen:
 - Herausforderungen des Pflegeberufs: Fachkräftemangel, schlechte Rahmenbedingungen
 - Konflikthafte Beziehung zum Betreuten
 - Hilflosigkeit
 - Körperlicher oder verbaler Angriff seitens des zu Betreuenden
 - Häufung verschiedener Belastungsfaktoren / hoher Stress
 - Überschreiten der Belastungsgrenze
 - Vorübergehender Wegfall der Hemmschwelle (z.B. durch Müdigkeit, Stress, Medikamente)
 - Plötzliche Enttäuschung

4.3 Angewandte Gewalt erkennen

Die Anzeichen für Gewalt sind nicht immer eindeutig. Manche Symptome können zum Beispiel Folge einer Erkrankung oder eines Sturzes sein. Aus Sorge, jemanden eventuell grundlos zu beschuldigen, wird Symptomen nicht immer nachgegangen. In jedem Fall aber sollten die Ursachen geklärt werden. Häufig können oder wollen sich pflegebedürftige Menschen nicht wehren, zum Beispiel aus Scham, Abhängigkeit, Angst oder aufgrund einer Krankheit. Daher ist es notwendig, genau hinzuschauen und Gewalt so künftig vorzubeugen. Es gibt Anzeichen, die auf Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen hindeuten können.

Äußere Anzeichen können Gewalt aufdecken. Körperliche Gewalt zeigt sich durch:

- blaue Flecken, Kratzer, Haut-Abschürfungen oder Platzwunden, Griffsspuren an Armen und Handrücken
- Verletzungen im Intimbereich
- Vernachlässigung, mangelnde Hygiene, Flüssigkeitsmangel, Fehl- oder Unterernährung
- Freiheitsentziehende Maßnahmen
- Abdrücke auf der Haut (an Hand- und Fußgelenken)
- Benommenheit durch Medikamente

Darüber hinaus kann sich Gewalt auch im Verhalten von pflegebedürftigen Menschen oder Pflegenden zeigen.

Bei pflegebedürftigen Menschen:

- verändertes, ungewohntes Verhalten, etwa scheu,
- verängstigt, schreckhaft, sprachlos, teilnahmslos,
- verwirrt, übererregt, aggressiv oder übertrieben
- respektvoll
- Schlaflosigkeit
- selbstverletzendes Verhalten

Bei Pflegenden:

- auffallend angespanntes, überfürsorgliches oder überkontrollierendes Verhalten gegenüber der pflegebedürftigen Person
- starke Abwehr oder widersprüchliche Erklärungen auf Fragen nach Verletzungen
- unverhältnismäßig langes Abwarten zwischen Verletzung und Behandlung

5. Handlungsempfehlungen

5.1 Prävention von Gewaltsituationen

5.1.1 Präventionsmaßnahmen Ebene Mitarbeiter

- Die Mitarbeitenden werden anhand des Standards „Gewaltvorbeugung und -vermeidung“ informiert. Die Kenntnisnahme wird durch Handzeichen auf dem Jour-Fix-Protokoll bestätigt.
- Der Standard wird auch den im Coaching tätigen Berater*innen ausgehändigt.
- Die Einarbeitungscheckliste enthält das Thema Gewaltprävention und –intervention. Die Kenntnisnahme wird dort durch Abhaken und Unterschrift bestätigt.
- Beim Willkommenstag für neue Mitarbeiter ist die Gewaltprävention und -intervention integriert.
- Einmal im Jahr findet eine Anleitung für die internen Auszubildenden zum Thema Gewalt statt.
- Für alle Mitarbeitenden wird das Thema in die Arbeitssicherheitsbelehrungen integriert.
- Fortbildungen zum Thema im Fortbildungsplan
- Bereichsleitungen behandeln die Thematik in der Bereichsleitungsbesprechung oder Führungskräfteklausur

5.1.2 Präventionsmaßnahmen Ebene Angehörige und Bewohner

- Im Begrüßungsschreiben werden Angehörige über das Hauptziel informiert und sensibilisiert.
- Behandlung des Themas in Angehörigentreffen.

5.1.3 Präventionsmaßnahmen Ebene Struktur

- Das Konzept selbst stellt eine Präventionsmaßnahme dar.
- Die Fokusgruppe „Gewaltprävention“ wird weitergeführt.

- Über den Spitalboten und auf der Internetseite der Hospitalstiftung wird über Ergebnisse berichtet.
- Durchführung von Aktionen/Veranstaltungen

5.2 Intervention und Meldeweg bei Gewaltanwendung

Folgende Ansprechpartner*innen stehen je nach Form der Gewalt grundsätzlich zur Verfügung:

- Bereichs-, Schicht-, Heimleitung (organisiert auch Supervision bei Bedarf)
- Personalrat und Schwerbehindertenvertretung
- Beschwerdestelle nach dem AGG (Gleichstellungsbeauftragte der Stadtverwaltung)
- Einzel-Coaching
- Betriebsarzt
- Polizei (Notruf: 110; Kaufbeurer Polizei: 08341/933-0)
- Krisendienst Schwaben (0800 655 3000)

Meldeweg je nach Situation:

Mitarbeitende/r erkennt, dass er/sie Gewalt ausgeübt hat oder glaubt sie ausgeübt zu haben:

1. Sich versuchen bei dem „Opfer“ direkt zu entschuldigen
2. Bei einmaligen Fällen ohne bleibende oder sichtbare Schäden beim Opfer, kann das Gespräch mit der Schichtleitung oder Bereichsleitung gesucht werden oder Einzelcoaching angefordert werden. Schichtleitung in der Nacht ist die dienst-älteste, anwesende Fachkraft.
3. Bei mehrmaligen Fällen, unklarer Entschuldigungsannahme durch das Opfer oder bleibenden oder sichtbaren Schäden beim Opfer muss die Schichtleitung oder Bereichsleitung über das Geschehen informiert werden.
4. Mitarbeitende haben die Möglichkeit, Einzelcoaching (Coach unterliegt der Schweigepflicht; Dinge, die dort besprochen werden, haben keine arbeitsrechtlichen oder strafrechtlichen Folgen) wahrzunehmen.

Mitarbeitende/r erkennt Gewalt, die ein Kollege/eine Kollegin ausübt oder vermutet, dass sie/er Gewalt ausübt:

1. Sofort versuchen, die Situation zu stoppen (z.B. durch Rausschicken des Gewaltausübenden, den Ort betreten, Nachfragen, was los ist, ob man helfen kann, usw..)
2. Lässt sich die Situation nicht stoppen, ankündigen, dass Hilfe geholt wird.
3. Hilft das nicht, Hilfe holen und dabeibleiben.
4. Ist der/die Gewaltausübende Vorgesetzte/r und schickt einen aus der Situation weg, versuchen, im Nachbarzimmer o.ä. Zeugin zu werden oder andere Zeugen hinzuziehen.
5. Die Situation muss sofort der Bereichsleitung, wenn die nicht da ist, der Pflegedienstleitung/Heimleitung gemeldet werden. Ist keine von diesen erreichbar, muss die Situation der Schichtleitung geschildert werden. Wenn keine Schichtleitung da ist oder sie die Gewaltausübende ist, muss die Schichtleitung eines anderen Bereichs informiert werden.

Mitarbeitende/r erleidet Gewalt:

1. Kann er/sie die Situation stoppen und eine Entschuldigung akzeptieren, kann das Gespräch mit der Schichtleitung oder Bereichsleitung gesucht werden oder Einzelcoaching angefordert werden. Wurde der/die Mitarbeiter/in verletzt, in der Verwaltung Unfallmeldung ausfüllen.
2. Lässt sich die Situation nicht stoppen, ankündigen, dass Hilfe in Anspruch genommen wird.
3. Hilft das nicht, Situation verlassen.
4. Ist der/die Gewaltausübende Bewohner/in muss der Vorfall dokumentiert werden. Dabei muss die Situation und evtl. Zeugen benannt werden. Damit ist die Meldung an Schicht-/Bereichsleitung erfolgt.
5. In jedem Fall gilt: Gewalt darf nicht akzeptiert werden.

Mitarbeitende/r erkennt, dass Andere gegenüber Jemandem Gewalt ausüben:

1. Sofort versuchen, die Situation zu stoppen (z.B. durch Rausschicken des Gewaltausübenden, den Ort betreten, Nachfragen, was los ist, ob man helfen kann, usw.). Selbstschutz hat Vorrang. Bei Gefahr für einen selbst, Situation verlassen und Hilfe holen.
2. Lässt sich die Situation nicht stoppen, ankündigen, dass Hilfe geholt wird.
3. Hilft das nicht, Hilfe holen und dabeibleiben.
4. Die Situation muss sofort der Bereichsleitung, wenn die nicht da ist, der Pflegedienstleitung/Heimleitung gemeldet werden. Ist keine von diesen erreichbar, muss die Situation der Schichtleitung geschildert werden. Wenn keine Schichtleitung da ist oder sie die Gewaltausübende ist, muss die Schichtleitung eines anderen Bereichs informiert werden.

Schicht-, Bereichs-, Heimleitungs-Mitarbeitende werden über Gewaltsituation informiert:

1. Situationsschilderung anhören, ohne sie zu bewerten. Verständnisfragen klären (nicht warum? sondern was war?); schriftlich festhalten
2. Bei unmittelbarer Gefahr für Leib und Leben von Menschen, sofort Polizei rufen.
3. Nach Möglichkeit andere Betroffene anhören; schriftlich festhalten
4. Bei Unsicherheit, ob es sich um eine Straftat handelt, die angezeigt werden muss, bei nächster Gelegenheit Heimleitung informieren, die dann entscheidet, ob sie Anzeige erstattet oder das „Opfer“ über seine Rechte informiert.
5. Nach Ursachen forschen und zukünftige, ähnlich gelagerte Situationen versuchen zu verhindern (z.B. durch Änderung der Diensterteilung, Präventionsmaßnahmen, Schulungen)

Zum Schutz aller Beteiligten, darf mit keinen Personen, die nicht direkt beteiligt sind, über die Sachverhalte gesprochen werden (z.B. keine Informationen an unbeteiligte Kolleginnen und Kollegen).

5.3 Dokumentation

Zu dokumentieren ist was, wann, wem passiert ist und welche Personen Zeugen sind.

Die Dokumentation von Sachverhalten, die Bewohner*innen betreffen, erfolgt in der Pflegedokumentation oder über das Beschwerdemanagement und ist verpflichtend.

Verletzungen von Mitarbeitenden werden über die Verletzungsmeldezettel in den Verbandskästen oder über das Beschwerdemanagement dokumentiert.

Aktenvermerke und Notizen werden von den vermerkenden/notierenden Mitarbeitenden für Dritte unzugänglich aufbewahrt.

6. Evaluation und Weiterentwicklung

Die Fokusgruppe Gewaltvermeidung trifft sich mindestens einmal jährlich, um das Konzept zu evaluieren und ggf. weiterzuentwickeln.