



**Leitfaden zur Erarbeitung einrichtungsspezifischer
Konzepte zur Gewaltprävention
in Einrichtungen der Langzeitpflege
in München**

Herausgegeben von

Landeshauptstadt München
Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung
St.-Martin-Straße 53
81669 München
E-Mail: altenhilfe.soz@muenchen.de
<http://www.muenchen.de/fachinfo-pflege>

Stand: März 2020

Layout: ...

Bildnachweis: ...

Druck: ...

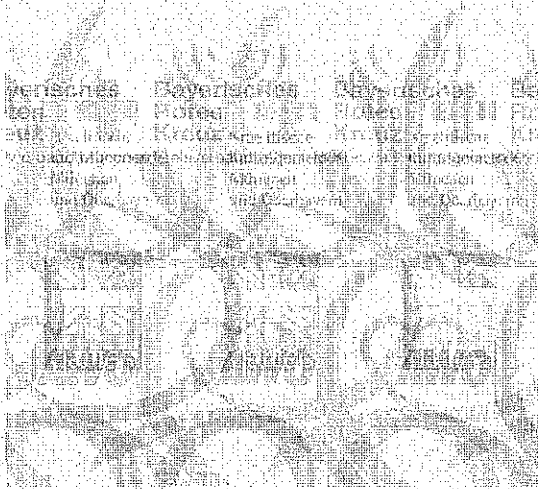
Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Erstellt in Zusammenarbeit mit Mitgliedern der Münchner Pflegekonferenz



Landeshauptstadt
München

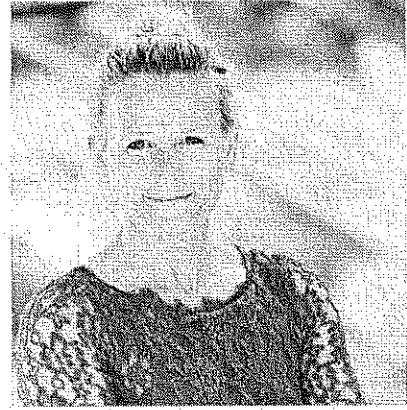
Sozialreferat, Altenhilfe und Pflege
Kreisverwaltungsreferat, FQA/Heimaufsicht
Sozialreferat, Betreuungsstelle
Direktorium, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege



bezirk  oberbayern

DBfK  Südost

MDK BAYERN



Liebe Leser*innen,

das Bedürfnis nach einer friedlichen und gewaltfreien Welt ist für uns Menschen ein Grundbedürfnis. Die Wirklichkeit zeigt jedoch leider, dass in fast allen Bereichen des menschlichen Miteinanders problematische Situationen bis hin zu Gewalt vorkommen können.

Gewalt hat unterschiedliche Erscheinungsformen: Diese reichen von verbaler Aggression, Vernachlässigung bis hin zu seelischer und körperlicher Misshandlung. Die Wahrnehmung von Gewalt ist nicht immer eindeutig. In unserer Gesellschaft findet die Gewalt gegenüber älteren, alten und insbesondere pflegebedürftigen Menschen noch zu wenig Beachtung. Dabei sind gerade pflegebedürftige Menschen aufgrund ihres Hilfebedarfes und der Abhängigkeit von den versorgenden Personen besonders gefährdet, Gewalt zu erleben. Sie kommt auch gegenüber Mitarbeitenden der Pflegeeinrichtungen sowie zwischen Angehörigen, Bezugspersonen oder Pflegebedürftigen vor.

Der vorliegende Leitfaden soll Sie als ambulante Pflegedienste, Einrichtungen der Tages- und Nachtpflege, vollstationäre Pflegeeinrichtungen und Einrichtungen der Kurzzeitpflege sowohl in der Gewaltprävention als auch in der Bearbeitung und Bewältigung von Ereignissen unterstützen sowie Ihnen Antworten geben. Er enthält Bausteine, mit denen Sie Ihr eigens auf sich zugeschnittenes Konzept zur Gewaltprävention entwickeln können. Mit dem Leitfaden möchten wir einen gemeinsamen Beitrag dazu leisten, sich mit den Facetten von Gewalt zu befassen. Wie alles in der Pflege ist das Thema nicht abschließend und wird weiter behandelt.

Der Leitfaden ist Ergebnis der Münchner Pflegekonferenz 2018, deren Teilnehmende als Ziel beschlossen haben, die Gewaltprävention in Einrichtungen der Langzeitpflege in München zu verbessern. Sie vereinbarten, dass die Träger der Langzeitpflege in München eine klare Haltung gegenüber Gewalt und Gewaltprävention einnehmen, diese kommunizieren und beispielsweise in Werten, Leitbild, Verhaltenskodex und Positionspapieren vertreten.

Ich wünsche Ihnen für die Erarbeitung Ihres eigenen Konzepts viel Erfolg und hoffe, dass Sie mit diesem Leitfaden wichtige Informationen erhalten und Sie dieser in Ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

Dorothee Schiwy
Sozialreferentin

Inhaltsverzeichnis

1 Rückblick.....	6
2 Zielrichtung des Leitfadens.....	7
3 Rechtlicher Rahmen.....	10
3.1 Garantenstellung/Garantenpflicht.....	10
3.2 Arbeitnehmerschutz.....	11
4 Phänomen Gewalt.....	12
4.1 Gewaltbegriff.....	12
4.2 Formen von Gewalt.....	12
4.3 Ursachen, Auslöser und Risikofaktoren.....	14
5 Prävention.....	15
5.1 Maßnahmen zur Stärkung der Person.....	15
5.2 Gestalten von Arbeitsbedingungen.....	15
5.3 Gestalten von Lebensbedingungen.....	16
6 Intervention.....	17
7 Nachhaltigkeit.....	18
8 Einblick in Praxisbeispiele und Formulierungsvorschläge.....	19
8.1 Verhaltenskodex.....	19
8.2 Verpflichtungserklärung.....	22
9 Anlaufstellen in München.....	23
10 Literatur Hinweise und Nachweise.....	25

1 Rückblick

Seit vielen Jahren beschäftigen sich zahlreiche unterschiedliche Akteur*innen mit den Themen „Übergriff“ und „Gewalt“.

Bereits 1961 befasste sich der Soziologe Erving Goffman mit Aspekten institutioneller Gewalt und benannte unter anderem die Aufhebung der Privatsphäre, die Asymmetrie von Macht und die Einbuße der Eigeninitiative durch Tagesstrukturierung als begünstigende Faktoren. Der Gerontopsychiater Rolf-Dieter Hirsch initiierte 1997 den Verein „Handeln statt Misshandeln – Bonner Initiative gegen Gewalt im Alter e.V.“ mit dem Ziel, für das Thema zu sensibilisieren.

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) legte im Jahr 2002 erstmals einen Weltbericht „Gewalt und Gesundheit“ vor. Der Gerontologe Erich Grond beschrieb 2007, dass beruflich Pflegenden von Gewalt durch pflegebedürftige Menschen und ihren An- und Zugehörigen sowie durch Kolleg*innen betroffen sein können. Im Jahr 2017 veröffentlichte der Weltverband für Pflegeberufe ICN (International Council of Nurses) das Positionspapier "Prävention von und Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz".

Die Münchner Pflegekonferenz des Sozialreferates hat sich mit dem Thema Gewalt immer wieder befasst und dazu in den nachfolgend genannten Papieren eine klare Haltung formuliert. Die 1997 verabschiedete „Münchner Erklärung“ wurde 2006 mit dem Positionspapier „Zukunft der Pflege in München“ fortgeschrieben. Das Sozialreferat hat zunächst die Umsetzung der Münchner Erklärung als Voraussetzung bei den freiwilligen Förderprogrammen in der Langzeitpflege gefordert. Nun ist die Umsetzung der Artikel der Pflege-Charta aktiv zu unterstützen.

2018 führte die Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen - Qualitätsentwicklung und Aufsicht - ehemals Heimaufsicht - (FQA) im Kreisverwaltungsreferat der Landeshauptstadt München zwei Fachtage durch. Sie richteten sich an Mitarbeitende stationärer Einrichtungen in München. Ziel war, zum Thema Gewalt zu sensibilisieren und sich auszutauschen. Im Mittelpunkt stand der Dialog. An jeweils vier durch externe Expert*innen moderierten Diskussionsrunden nahmen Mitarbeitende und Führungskräfte teil. Die Ergebnisse der Fachtage wurden von der FQA in der Münchner Pflegekonferenz am 18.04.2018 eingebracht und vorgestellt.

In der 77. Münchner Pflegekonferenz am 15.11.2018 wurde folgendes Ziel beschlossen: „Die Träger der Langzeitpflege in München nehmen eine klare Haltung gegenüber Gewalt und Gewaltprävention ein, kommunizieren und vertreten diese beispielsweise in Werten, Leitbild, Verhaltenskodex und Positionspapieren.“

Damit wird die Bedeutung einer würdevollen - und gewaltfreien - Pflege unterstrichen.

2 Zielrichtung des Leitfadens

Die Würde des Menschen ist unantastbar!

In München leben rund 31.021¹ pflegebedürftige Menschen. Rund 12.721² Menschen arbeiten in der Langzeitpflege, entweder ambulant oder stationär.

Für beide Personengruppen hat die Pflege eine zentrale Bedeutung, entweder als Lebensraum oder als Arbeitsplatz. Hier leben und arbeiten Menschen mit unterschiedlichen Biografien, Bedürfnissen, Bedarfslagen und Wertevorstellungen zusammen. Alle haben ein Recht auf Schutz, Respekt sowie körperliche und seelische Unversehrtheit.

Angesichts der akuten Personalnot, der Einsparungstendenzen und einer hohen Arbeitsbelastung ist viel Druck im System. Nicht selten befinden sich beruflich Pflegende in Spannungsfeldern gegenläufiger Interessens- und Erwartungshaltungen.

Der historische Rückblick zeigt, dass Gewalt in der Pflege ein dauerhaft aktuelles Problem ist. Obwohl oder gerade weil das Thema „Gewalt in der Pflege“ sperrig und mit vielen Tabus belegt ist, entwickeln viele Organisationen Konzepte zur Prävention, Intervention sowie zur Nachsorge und Aufarbeitung. Leitbilder, interne Verhaltenskodexe und Angebote an Personal und Bewohnerschaft sind Ausdruck dieser vielfältigen Aktivitäten für ein respektvolles und Grenzen wahrendes Miteinander.

Auch hier geht es darum, eine klare Haltung und einen proaktiven Umgang zu finden. Organisationen können die Wahrnehmung dieser Spannungsfelder anregen und die Reflexion über angemessene Haltungen fördern. Die Prävention hat immer eine große Bedeutung. Vorliegender Leitfaden richtet sich an Pflegedienstleitungen und andere Führungskräfte, die Gewaltprävention und die Aufarbeitung von Gewaltfällen als Querschnittsaufgabe begreifen und sich auf den Weg gemacht haben, beides in ihrer Organisation systematisch weiterzuentwickeln und zu leben.

Er zeigt Inhalte, Bausteine und Achtungszeichen auf, die Organisationen darin unterstützen, ihr eigens auf sie zugeschnittenes Konzept zu entwickeln und dies zur Umsetzung zu bringen.

Es liegt in der Verantwortung der Pflegeeinrichtungen und Pflegedienste, die für sie notwendigen Fragen, Anregungen und Bausteine auszuwählen.

¹ Quelle: Bayerisches Landesamt für Statistik (2018) Marktbericht Pflege München 2019 und amtliche Pflegestatistik, Dezember 2018

² Siehe Fußnote 1

Folgende Anregungen sind notwendiger Bestandteil einer Präventionsstrategie, siehe auch Punkt 6:

- **Verbindliche Prozesse und Verfahren einführen.** Gewaltprävention ist eine zentrale Querschnittsaufgabe. Ein systematischer und standardisierter Umgang mit Gewalt und deren Prävention sollte Bestandteil des hausinternen Qualitätsmanagements sein. Regelungen wie Schutzkonzepte, Deeskalationsmanagement, Umgang mit Beschwerden und Problemanzeigen- oder Meldesysteme sorgen für die nötige Handlungssicherheit.
- **Hinsehen und Übereinkünfte schaffen,** damit kritischen Situationen, wie Grenzüberschreitungen bis hin zu Gewaltanwendungen ernst genommen werden sowie allen Hinweisen und Annahmen für Gewalt unverzüglich und sachlich nachgegangen wird.
- **Vertrauen, Transparenz und Kommunikation stärken.** Eine konstruktive Atmosphäre hilft Fehler und kritische Situationen offen anzusprechen. Sie bietet den Raum für Lernerfahrungen und Veränderungsprozesse.
- **Niederschwellige Anlaufmöglichkeiten schaffen.** Pflegebedürftige Menschen, Angehörige beziehungsweise Bezugspersonen und Mitarbeitende brauchen für Fragen, Anliegen und Beschwerden niedrigschwellige, für alle leicht zugängliche Anlaufstellen. Dies gelingt, wenn diese offensiv bekannt gemacht sind und Allen die entsprechenden Kontaktdaten kommuniziert wurden. Je nach Konstellation erfordert dies individuell ausgerichtete Handlungsalternativen.
- **Personal schützen. Situationen entschärfen.** Der für Gewaltfragen zuständigen Person, die entsprechende Meldungen erhält und bearbeitet, kann ein besonderer arbeitsrechtlicher Schutz gewährt werden. Die Schweigepflicht stellt die Unabhängigkeit vor Weisungen des Arbeitgebers sicher. Sobald ein Vorfall oder ein Verdacht auf Gewalt vorliegt, ist es wichtig, die Beteiligten, „aus der Situation zu nehmen“ und während der Klärung des Sachverhaltes zu schützen.
- **Offenen Umgang stärken.** Beschwerdeführende und Personen, die diese hierbei unterstützen, sowie Zeuginnen oder Zeugen dürfen nicht benachteiligt werden. Im Gegenteil, Betroffene sollten ermutigt werden, Beschwerden unvoreingenommen zu benennen. Auf diesem Weg entsteht eine konkrete Chance, aus Fehlern beziehungsweise Fehlverhalten zu lernen.
- **Sich als lernende Organisation begreifen.** Für eine konstruktive Fehlerkultur hilft es, bei der Klärung von Vorwürfen jeder Art Schuldzuweisungen zu vermeiden und mit den Beteiligten den Sachverhalt sachlich aufzuklären. Lösungsorientierung ist die Basis um Strategien zur Vermeidung von Wiederholungen zu entwickeln. Teamsitzungen, Fortbildungen und Workshops, aber auch Personalgespräche und Coaching sind wichtige Reflexionsräume.

- **Gewaltprävention ist Personal- und Teamentwicklung.** In der Einarbeitung von Mitarbeitenden, insbesondere auch bei Führungskräften, sollte Gewaltprävention und der Umgang mit Beschwerden und Vorfällen ein fester Bestandteil im Einarbeitungsprozess sein. Wiederkehrende, in der Regel jährliche Informationen und Weiterbildungen der Beschäftigten zum Thema Gewalt und Beschwerden, Fortbildungen / Seminare, Supervisionen, Fallbesprechungen und Anderes, können angeboten werden. Ebenso zielführend sind regelmäßige Sensibilisierungsmaßnahmen (beispielsweise Schulungen, Selbstbehauptungskurse) zur Gewaltprävention für pflegebedürftige Menschen in der ambulanten und stationären Pflege und in Kurzzeitpflegeeinrichtungen sowie für deren Angehörige und Bezugspersonen.
- **Professionell begleiten und nachsorgen.** Die Opfer, seien es Mitarbeitende, pflegebedürftige Menschen, Angehörige oder Bezugspersonen, sollten auch im Rahmen einer Nachsorge in deren Umfeld begleitet und/oder unterstützt werden. Dies kann zum Beispiel durch Gespräche, die Vermittlung von professioneller/psychosozialer Begleitung, Kontakt zu Fachstellen, Psycholog*innen und anderem mehr erfolgen. Die Mitarbeitenden und Führungskräfte sind bei problematischen, belastenden Situationen im Rahmen der Fürsorgepflichten als verantwortungsvolle*r Arbeitgeber*in (zum Beispiel im Rahmen des Arbeitsschutzes, Gesundheitsschutzes und -förderung) aktiv zu unterstützen und zu entlasten. Entsprechende externe Fach- und Beratungsstellen sollten den Mitarbeitenden und Führungskräften bekannt sein, um im Rahmen der Nachsorge zusammenarbeiten und sich beraten lassen zu können.
- **Juristische Konsequenzen im Blick haben.** Bei Hinweisen auf Gewaltanwendungen (zum Beispiel verbal oder körperlich) ist es auch Aufgabe zu prüfen, ob die zuständigen Behörden (Polizei, Staatsanwaltschaft, Heimaufsicht) einzuschalten sind. Hier können entsprechende Verfahrens- beziehungsweise Prozessbeschreibungen für Transparenz sorgen und Mitarbeitende handlungsleitend unterstützen.

Diese Aufzählung ist nicht vollständig, zeigt jedoch die wesentlichen Inhalte für eine einrichtungsbezogene Konzepterstellung.

3 Rechtlicher Rahmen

Sowohl pflegebedürftige Menschen als auch Mitarbeitende in der Pflege sind durch einen umfassenden rechtlichen Rahmen geschützt, den es zu berücksichtigen gilt.

3.1 Garantenstellung/Garantenpflicht

Eine Garantenstellung liegt vor, wenn durch Gesetz, Vertrag oder aus bestimmten anderen Gründen eine Rechtspflicht zum Handeln besteht. Diese wird Garantenpflicht genannt.

Aus § 13 Strafgesetzbuch (StGB), Begehen durch Unterlassen, ergibt sich, dass Personen, die den Eintritt eines Straftatbestandes nicht verhindern, strafrechtlich belangt werden können, sofern eine Garantenpflicht (siehe oben) besteht und die weiteren tatbestandsrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Denkbare Straftatbestände in diesem Zusammenhang sind beispielsweise Körperverletzungs- (§§ 223 ff., 13 StGB) oder Tötungsdelikte (§§ 223 ff., 13 / 211 ff., 13 StGB) durch Unterlassen. Auch die Bewegungsfreiheit schützende Delikte (§§ 239, 13 StGB) können durch Unterlassen begangen werden. Die oben genannten strafrechtlichen Grundsätze sind besonders auch im Bereich der Pflege von Bedeutung.

Aus den folgenden vier verschiedenen Konstellationen kann sich grundsätzlich eine Garantenstellung ergeben aus:

- engen Lebensbeziehungen
- vorhergehendem gefährdendem Tun (beispielsweise Befreiung einer Person, die man versehentlich eingeschlossen hat)
- dem Gesetz (wie Arbeitsschutzvorschriften)
- einer tatsächlichen Gewährübernahme
- einem Vertrag (zum Beispiel Arbeitsvertrag)

Zur letzten Gruppe zählen vor allem Fälle, in denen eine Übernahme von Aufsichts- beziehungsweise Obhutspflichten im Arbeitsvertrag vereinbart worden ist (Arbeitsvertrag von Mitarbeitenden einer Pflegeeinrichtung). Die Versorgung von hilfe- beziehungsweise pflegebedürftigen Menschen begründet die Verpflichtung der Mitarbeitenden, für deren Wohlergehen verantwortlich zu sein (Regelung im Arbeitsvertrag und tatsächliche Übernahme dieser Pflichten). Die Garanten haben alles ihnen Mögliche und Zumutbare zu tun, um den Eintritt eines strafrechtlichen Tatbestands zu verhindern.

Ferner wird zudem zwischen sogenannten Beschützergaranten und Überwachungsgaranten differenziert. Beide Garantenstellungen sind sowohl in der Pflege und Betreuung als auch allgemein am Arbeitsplatz anzutreffen.

Pflege- und Betreuungskräfte „vor Ort“ sind für die pflegebedürftigen Menschen als Beschützergarant unmittelbar für die Unversehrtheit an Leib und Leben zuständig.

Die Geschäftsführung einer Pflegeeinrichtung hat mit den jeweiligen Leitungspersonen als Überwachungsgarant dafür zu sorgen, dass organisatorische Maßnahmen – wie in diesem Leitfaden empfohlen – umgesetzt werden.

3.2 Mitarbeiterschutz

In einer Befragung der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) aus dem Jahr 2017 (Die Schwester/Der Pfleger, Ausgabe 1/2018, Seite 2) gaben 73 Prozent der professionell Pflegenden in der stationären Pflege an, in den vorangegangenen zwölf Monaten körperliche Gewalt am Arbeitsplatz erlebt zu haben, bei verbaler Gewalt waren es 94 Prozent.

Gefahren und Schäden sind auch für die Mitarbeitenden zu verhindern oder abzuwenden. Die Fürsorgepflichten der Arbeitgeber*innen werden in § 618 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Pflicht zu Schutzmaßnahmen, so definiert, dass Räume, Vorrichtungen oder Gerätschaften so einzurichten und zu unterhalten sowie die angebotenen Dienstleistungen so zu regeln sind, dass die Mitarbeitenden vor Gefahr für Leben und Gesundheit soweit geschützt sind, als die Natur dieser Dienstleistungen es gestattet. Dies bedeutet, dass die Träger durch klare Abläufe, Kontrollmechanismen und Standards Gefahren für die Mitarbeitenden so gering als möglich zu halten haben.

Grundlegende Regelungen zum Arbeitsschutz finden sich zudem insbesondere im Arbeitsschutzgesetz. Hieraus lässt sich unter anderem ableiten (vergleiche zweiter Abschnitt / Pflichten von Arbeitgeber*innen), dass eine Gefährdungsbeurteilung und die sich daraus ergebenden erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes von der Art der jeweiligen Tätigkeit abhängig sind. Die Gefährdungsbeurteilung dient dazu, die für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen und Belastungen zu ermitteln. Sie bildet insoweit die Grundlage für die Erarbeitung zielgerichteter Arbeitsschutzmaßnahmen. Gesundheits- und Mitarbeiterschutz beginnt bereits mit dem Erkennen und Benennen von potenziellen Gefahren.

Verfahrensregelungen

Ausgehend von der Auswertung der Risiken können zum Beispiel Dienstvereinbarungen zum Umgang mit Gewalt, zum betrieblichen Gesundheitsmanagement, zur verlässlichen Dienstplangestaltung, zum Umgang mit Trauer und anderen belastenden Situationen erarbeitet werden.

In solchen Dienstvereinbarungen werden beispielsweise wie folgt geregelt:

- welche Präventionsmaßnahmen werden von Seiten des Trägers ergriffen
- was ist bei Übergriffen konkret zu tun
- wie ist nach Übergriffen zu verfahren
- welche Hilfemaßnahmen sind für die Opfer einzuleiten und gegebenenfalls auch für die Täter*innen
- was ist wie zu dokumentieren
- welche Konsequenzen sind für Täter*innen zu erwarten
- was muss bei Sach- und Personenschäden an wen gemeldet werden (wie Betriebsärzt*in, Arbeitssicherheit, Berufsgenossenschaft, Polizei, Haftpflichtversicherer)

Neben dem rechtlichen Rahmen setzen Leitbilder der Träger einen Werte- und damit einen Handlungsrahmen.

4 Phänomen Gewalt

Damit Mitarbeitende sowie Führungskräfte angemessen mit problematischen Pflegesituationen sowie Hinweisen von Gewalt umgehen können, ist der erste wesentliche Schritt, dass Gewalt als solche erkannt wird und benannt werden kann.

Mitarbeitende müssen hierzu Risikofaktoren erkennen und professionelles Handeln daraus ableiten. Eine Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle und Verantwortung ist hierbei ein Bestandteil der Präventionsarbeit.

Gewalt ist vielfältig, hier erfolgt eine – nicht abschließende – Annäherung an die Definitionen.

4.1 Gewaltbegriff

Die Weltgesundheitsorganisation (World Health Organization, WHO) definiert Gewalt als einen absichtlichen Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichen 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.

Gerade pflegebedürftige Menschen können aufgrund ihrer Hilfebedürftigkeit Opfer von Gewalt werden. Dementsprechend beschreibt die WHO Gewalt gegenüber pflegebedürftigen Menschen als eine einmalige oder wiederholte Handlung oder als Unterlassen einer angemessenen Reaktion im Zuge einer Vertrauensbeziehung, womit diese Leid oder Schaden erfährt.

Im Sinne dieses Leitfadens steht Gewalt im Fokus, die im Kontext der Versorgung in der Langzeitpflege auftreten kann.

Gewaltbetroffene Situationen können dabei zwischen allen an dieser Versorgungsform beteiligten Akteur*innen entstehen:

- als Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen aber auch gegen Mitarbeitende
- als Gewalt, die von weiteren beteiligten Personen wie Angehörigen, Bezugspersonen, rechtlichen Betreuer*innen oder hauswirtschaftlichen Dienstleister*innen empfunden oder ausgeübt wird
- als Gewalt, die zwischen pflegebedürftigen Menschen (zum Beispiel Bewohner*innen) untereinander vorkommt

Gewalt kann also alle Akteur*innen in der Langzeitpflege betreffen. Die Konstellationen von Gewaltvorkommen können so unterschiedlich wie ihre Formen sein.

4.2 Formen von Gewalt

Grundsätzlich kann keine allgemeingültige und einheitliche Definition für die unterschiedlichen Formen der Gewalt aufgeführt werden. Dennoch lässt sich Gewalt in drei Ebenen unterscheiden und somit besser veranschaulichen. Es besteht ein konkreter Zusammenhang zwischen Formen struktureller, personeller und kultureller Gewalt.

Personelle Gewaltausübung

Die personelle Gewaltausübung richtet sich direkt von einer Person gegen eine andere. Diese wird häufig als direkte Gewalt bezeichnet. Hierbei werden bestimmte Formen unterschieden:

- **körperliche Gewalt:** alle Arten tätlicher An- oder Übergriffe, wie gewaltsam durchgeführte Pflegemaßnahmen, Kratzen oder Schütteln, grober Umgang, Einschränkung des freien Willens durch freiheitsentziehende Maßnahmen wie Fixierungen oder Gabe von Psychopharmaka, Ignoranz von Schmerzäußerungen
- **verbale Gewalt:** zum Beispiel aggressive Wortwahl, Beleidigungen, respektlose Anrede, Drohungen „wenn...dann...“
- **psychische Gewalt:** Erniedrigungen, Ausgrenzungen, Mobben, Ängste schüren
- **Vernachlässigung:** unzureichende pflegerische oder medizinische Versorgung sowie Alltagshilfe
- **fürsorgliche Gewalt:** Untersagen von selbstbestimmten Handlungen unter dem Deckmantel der Fürsorge oder unter dem Vorwand des Notwendigen
- **sexuelle / geschlechtsspezifische Gewalt:** Vollziehen oder Androhen von sexuellen Handlungen ohne Einverständnis, sexistische Äußerungen, Schamgefühle verletzen
- **wirtschaftliche Gewalt:** Wegnehmen von Gegenständen, Entzug von eigenem Geld oder Grundbedürfnissen wie Nahrung, Kleidung, medizinischer Versorgung
- **soziale Gewalt:** zum Beispiel Einsperren, Isolation durch Verbot von Kommunikationsmitteln, Verkehrsmitteln oder sonstigen Medien, Stalking
- **digitale Gewalt:** wie Cybermobbing, diskriminierende, Fotos erstellen und weiterleiten

Strukturelle Gewalt

Strukturelle Gewalt entsteht indirekt durch die Bedingungen, die durch Institutionen oder Gesetze vorgegeben werden und eingeschränkte Gestaltungs- und Selbstentfaltungsmöglichkeiten nach sich ziehen. Sie wird von den betroffenen Personen nur selten bewusst wahrgenommen. So kann beispielsweise eine starre Festlegung von Regeln den Tagesablauf pflegebedürftiger Menschen beeinträchtigen.

Die mangelnde Transparenz von Entscheidungen und Entscheidungsstrukturen, unklare Informationen über Handlungsabläufe, konzeptionelle Regelungen oder Zielvorgaben lassen sich beispielsweise in diesem Bereich als institutionelle Gewalt einordnen.

Kulturelle Gewalt

Diese Form der Gewalt erfolgt ebenfalls indirekt und baut auf den Werten einer Gesellschaft, Religion und Anderem mehr auf. Sie entsteht, wenn kulturelle Unterschiede oder religiöse Anschauungen nicht gewürdigt oder aber abgewertet werden, sofern sie nicht dem persönlichen oder institutionellen Wertesystem entsprechen.

4.3 Ursachen, Auslöser und Risikofaktoren

Oft bildet die Summe mehrerer Faktoren die Ursache oder den Auslöser für Gewalt. Diese können aus unterschiedlichen Gründen hervortreten und auf alle im System zutreffen:

- **persönliche Gründe** aufgrund hohen Aggressionspotenzials, Suchterkrankungen, gesundheitlicher Probleme und eigener Gewalterfahrung
- **zwischenmenschliche Konflikte**, die zu starken Abhängigkeits- oder Dominanzverhältnissen zwischen professionell Pflegenden und pflegebedürftigen Menschen führen
- **Überlastung** in Folge von Zeitdruck, hoher Verantwortung oder fehlendem Personal
- **mangelnde Kompetenz**, um die Äußerungen der pflegebedürftigen Menschen richtig einzuschätzen um daraufhin professionell reagieren zu können
- **pflegebedürftige Menschen selbst**, die aufgrund Hilflosigkeit, Scham, Angst, Verzweiflung oder Schmerzen psychische Verhaltenssymptome oder wiederkehrende Verhaltensweisen zeigen, die vom sozialen Umfeld als nicht situationsgerecht und unangepasst gewertet werden.
Eine fehlende Beschäftigung, krankheitsbedingte Veränderungen, Hunger oder beispielsweise ein dringender Toilettengang können solche Verhaltensweisen verstärken.
- **Atmosphäre, Betriebsklima, Stimmung**
- **äußere Einflüsse wie Bau- oder Straßenlärm**

Aufgrund der Komplexität der Ursachen, Auslöser und Risikofaktoren von Gewalt ist jeder Vorfall sehr individuell und einzeln zu betrachten.

Gewalt entsteht in der Regel jedoch nicht aus sich heraus. Vorzeichen und Signale sind in vielen Fällen vorhanden. Gewalt hat oft eine längere Vorgeschichte. Einzelne Ursachen für sich genommen müssen noch nicht dazu führen, dass es zu gewalttätigen Vorfällen kommt, auch wenn das Risiko zunimmt. Das Zusammenspiel von mehreren Ursachen hingegen erhöht das Risiko deutlich. Ein wesentlicher Schritt zum Umgang mit Gewalt ist, Ursachen, Auslöser und Risikofaktoren zu erkennen und eine systematische Prävention umzusetzen. Deshalb ist Prävention von hoher Bedeutung.

5 Prävention

Eine Pflegeeinrichtung kann Bedingungen schaffen, in denen Wertschätzung, Respekt und Empathie nicht nur Worte in Leitbildern und Konzepten sind, sondern gelebte Werte. Und die Mitarbeitenden können sich gegenseitig im Einhalten der Werte unterstützen.

Mit Angeboten, Methoden und Maßnahmen zur Verbesserung der Rahmenbedingungen kann die Entstehung von Gewaltbereitschaft deutlich reduziert werden.

5.1 Maßnahmen zur Stärkung der Person

Verschiedene Maßnahmen können dazu beitragen, die Resilienz von pflegebedürftigen Menschen, Angehörigen, Bezugspersonen und Mitarbeitenden zu stärken.

Hierzu gehören unter anderem:

- Eine Pflege und Betreuung, die unabhängig erfolgt von Nationalität, ethnischer Herkunft, Geschlecht, sexueller Orientierung und Identität, Religion und Weltanschauung. Wenn jemand die eigene Weltanschauung vertritt, die von Anderen nicht geteilt wird, so kann die Person erwarten, dass man ihr mit Respekt begegnet, soweit sie die Rechte anderer und die der Pflegeeinrichtung nicht verletzt
- Beteiligung aller betroffenen Personengruppen bei der Erstellung von notwendigen Verfahrensregelungen
- Schaffen von Rückzugsräumen- und Möglichkeiten zur Deeskalation
- Gestalten von Kommunikationsstrukturen, die Momente der Stressreduktion enthalten
- Vermittlung von verständlicher Information zu Sinn und Zweck von Maßnahmen, Strukturen und Abläufen
- Angebote von Trainings in gewaltfreier Kommunikation, Mediation, Konfliktlösungsstrategien
- Stärkung der Selbstwahrnehmungskompetenz, des Selbstwertgefühls, der Frustrationstoleranz und der eigenen Courage beispielsweise durch Mediationsangebote für Konfliktfälle, Achtsamkeits-, Entspannungs- und Resilienztrainings sowie Angebote zum Erhalt der körperlichen und geistigen Fitness

5.2 Gestalten von Arbeitsbedingungen

Arbeitsbedingungen können dazu beitragen, Gewalt vorzubeugen.

Hierzu gehören unter anderem:

- Struktur der Mitarbeitenden als Ressource sehen (Potentiale interdisziplinärer Teams erkennen und nutzen), beispielsweise Teambuildingmaßnahmen für Respekt, Wertschätzung, Vertrauen und Sicherheit durchführen; Stärken der unterschiedlichen Kulturen und Werte nutzen und die Schwächen kennen
- Stärken der multiprofessionellen Teams durch gemeinsame Verbesserung der Qualität, wie durch Supervisionen, Fallbesprechungen, kollegiale Beratung
- klare verlässliche Kompetenz- und Verantwortungsbereiche durch Aufgaben – und Stellenbeschreibungen schaffen, Notfallpläne erstellen

- verlässliche Ressourcen (Zeit, Personal, Material, Hilfsmittel) vorhalten, die dem Pflege-Hilfe- und Betreuungsbedarf der pflegebedürftigen Menschen entsprechen
- verlässliche Dienst- und Urlaubspläne sowie Notfallregelungen für Krankheit und sonstige Verhinderung erstellen, unter denen eine angemessene Pflege und Betreuung der pflegebedürftigen Menschen und die Erledigung aller notwendigen administrativen Aufgaben gewährleistet werden können
- pflegerisches, medizinisches und psychosoziales Wissen aktuell halten und erweitern. Dies bedeutet die Förderung und Verpflichtung für alle Mitarbeitenden, regelmäßig an Fortbildungen, Supervisionen oder Coachings in der Arbeitszeit teilzunehmen. Hier sind entsprechende finanzielle Förderungen möglich und zu beantragen (unter anderem: www.muenchen.de/fachinfo-pflege)
- Etablierung einer Fehler- und Beschwerdekultur sowie einer Meldekultur. Ein transparentes Meldesystem umfasst angemessene Reaktionen auf die erhaltenen Meldungen, Flexibilität sowie die Fähigkeit, aus Erfahrung lernen zu können nach den Prinzipien "Hilfe vor Strafe" und „Fördern durch Fordern“
- Netzwerkarbeit unter dem Motto „Von den Erfahrenen lernen“ und dafür kollegiale Beratung, Beratungsstellen in Anspruch nehmen

5.3 Gestalten von Lebensbedingungen

Wechselwirkungen hinsichtlich der Gewaltprävention sind durch entsprechende Lebensbedingungen zu erwarten. Hierzu zählen unter anderem:

- verlässliche Orientierung und Sicherheit bietende Tages- und Wochenabläufe, die dem Pflege-, Hilfe- und Betreuungsbedarf sowie den Gewohnheiten und Bedürfnissen der pflegebedürftigen Menschen entsprechen
- beziehungsförderndes- und gestaltendes Handeln beispielsweise durch das Anpassen des Tempos bei Pflegehandlungen und Abläufen an die Bedürfnisse und Möglichkeiten der pflegebedürftigen Menschen sowie das Einhalten individueller Pflegerituale
- professioneller Aufbau von Beziehung und Vertrauen
- Unterstützen der Sinneswahrnehmung, zum Beispiel durch Assistenz in der Anwendung von Sehhilfen, Hörhilfen, Zahnersatz, Mobilitätshilfen
- wahrnehmungsfördernde Bewegungsangebote, wie Basale Stimulation
- Unterstützen der Orientierung zu Ort, Tages- und Jahreszeit, Situation, zum Beispiel durch Abreißkalender, jahreszeitliche Dekoration, ritualisierte Tagesabläufe
- Vermeiden von zu viel Reizen, beispielsweise durch Dauerberieselung mit Radio und Fernsehen oder von zu wenig Stimulation, zum Beispiel durch den Daueranblick des leeren Tisches, der Wand oder Zimmerdecke
- Gewährleisten von notwendiger Präsenz und Nähe entsprechend der individuellen Bedürfnisse
- Wertschätzen und aktives Einbeziehen der Leistung sowie des Expertenwissens der Angehörigen und Bezugspersonen
- individuelle Angebote zur unabhängigen und individuellen Beratung und Aufklärung

Es gilt, den Blick auf das Positive zu schärfen, um den Wert der Tätigkeit und des Gemeinsamen wiederzufinden.

6 Intervention

Trotz aller Präventionsmaßnahmen kann es zu Übergriffen kommen, die einer professionellen Intervention bedürfen. Mitarbeitende sollten dann, wie bei medizinischen Notfällen, wissen was zu tun ist und das auch regelmäßig geschult und trainiert haben, analog der jährlichen Brandschutzübung.

Einige grundlegende Informationen und Handlungsempfehlungen werden hier zur Verfügung gestellt.

Ein Grundprinzip sollte **"Hinsehen statt Wegsehen, Dableiben statt Weggehen"** sein. In entsprechenden Trainings kann sinnvolles Handeln kennengelernt und geübt werden. Das gilt insbesondere für erfahrene oder beobachtete Gewalt. Es ist – so weit wie möglich – für Sicherheit für das Opfer zu sorgen, wobei die eigene Sicherheit nicht vernachlässigt werden darf. Die konkrete Maßnahme hängt stark von der Form des beobachteten Vorfalls ab.

Sie können für Handlungssicherheit sorgen, wenn Sie Verfahrensregelungen festlegen:

- wann ein Notruf, zum Beispiel für eine medizinische Notversorgung, erfolgen muss
- welche weiteren Schritte erforderlich sind
- wann und wie Vorgesetzte zu informieren sind
- wie die rechtssichere Dokumentation zur systematischen Auswertung des Vorfalls erfolgt
- wann beispielsweise zuständige Behörden, wie die Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen - Qualitätsentwicklung und Aufsicht, FQA / Heimaufsicht, über Ereignisse zu informieren sind

Weitere erforderliche Maßnahmen können wie folgt sein:

- Vermitteln von Anlauf- und Beratungsstellen (Hilfsangebote für Opfer von Gewalttaten)
- Durchsetzung von Recht (zum Beispiel arbeitsrechtliche Konsequenzen für Mitarbeitende, bis hin zu vertragsrechtlichen Konsequenzen für die pflegebedürftigen Menschen)
- Kommunikation und Begleitung von Angehörigen, Bezugspersonen und rechtlichen Betreuer*innen
- Aufarbeitung im Team, am besten unter Hinzuziehung von externen Fachleuten.

In der Folge sollte eine Reflexion erfolgen, um erneuten Gewaltereignissen vorzubeugen. Wenn beachtet wird, dass Interventionen nachhaltig sind, kann dazu beigetragen werden, dass sich Ereignisse nicht wiederholen.

7 Nachhaltigkeit

Um das Zusammenspiel zwischen Risikomanagement, Präventions- und Interventionsmaßnahmen regelmäßig auf ihre Sinnhaftigkeit und ihren Erfolg zu überprüfen, ist eine Wirkungsanalyse und gegebenenfalls die Anpassung von Maßnahmen notwendig.

Im Rahmen von Personal- sowie Organisationsentwicklung ist es sinnvoll, eine entsprechende Haltung zu Gewalt zu entwickeln und darüber hinaus eine Kultur aufzubauen, die Kommunikation, Vertrauen und Transparenz ermöglicht.

Gemeinsame Sitzungen von Führungskräften beziehungsweise der Pflgeteams können dazu beitragen, die Ereignisse und Problemstellungen zu identifizieren, sie aufzuarbeiten und eine systematische Erfassung sowie Auswertung der Ereignisse zu implementieren.

Hierfür ist der **PDCA-Zyklus** Teil des Arbeitsinstruments

- **Plan:** Festlegung von Zielen und Maßnahmen zur Gewaltprävention auf Basis der festgestellten Risikofaktoren
- **Do:** Umsetzung der Maßnahmen zum Beispiel Deeskalationstraining, Fortbildungen der Mitarbeitenden
- **Check:** Überprüfung der Wirksamkeit von umgesetzten Maßnahmen zum Beispiel welche Maßnahmen haben zu Deeskalation geführt, inwieweit konnten Gewaltvorfälle vermieden werden
- **Act:** Handlungsbedarf bezüglich der Abweichungen identifizieren, damit im nächsten Planungsschritt die Maßnahmen zur Zielerreichung (Vermeidung, Minimierung der Gewaltvorfälle) angepasst werden

Man kann auf ein Berichtssystem über kritische Vorkommnisse, wie das Critical Incident Reporting System (CIRS), zurückgreifen. Ein CIR-System ist allerdings nicht geeignet, tatsächlichen Fällen von Gewalt nachzugehen.

Im Rahmen der Organisationsentwicklung ist dies ein Baustein, der integriert werden kann und nicht für sich allein steht. Er ist Bestandteil einer lernenden Organisation. Das Aufarbeiten kann zur Gewaltprävention nachhaltig beitragen.

8 Einblick in Praxisbeispiele und Formulierungsvorschläge

Folgende Formulierungsvorschläge können als Hilfestellung zur Erarbeitung eigener Papiere zugrunde gelegt werden. Vor der Bearbeitung sollten sich alle Mitarbeitenden gemeinsam mit dem Thema und den gemeinsamen Werten, analog zur Erstellung des eigenen Pflegeleitbilds, befassen.

Als Ergebnis aus dem Arbeitskreis wurden folgende Praxisbeispiele erarbeitet:

8.1 Verhaltenskodex

Zusammenfassend aus verschiedenen Quellen und als Ergebnis der zusammengetragenen Inhalte folgen hier zwei Beispiele für eine mögliche Formulierung.

Beispiel 1

Wir bieten pflege- und hilfebedürftigen Menschen einen Lebensraum, in dem ihre Gesundheit gefördert, Krankheit verhütet, Gesundheit wiederhergestellt und das Leiden verhindert wird.

Untrennbar von der Pflege ist die Achtung der Menschenrechte, einschließlich des Rechts auf Leben, der körperlichen Unversehrtheit, auf Würde und respektvolle Behandlung.

Die Pflege in unseren Einrichtungen wird mit Respekt und ohne Wertung des Alters, der Hautfarbe, des Glaubens, der sexuellen Identität, der Nationalität, der politischen Einstellung, der ethnischen Zugehörigkeit oder des sozialen Status ausgeübt.

Damit die Mitarbeitenden in die Lage versetzt werden, ihre Arbeit bestmöglich zu verrichten, bieten wir ihnen, unabhängig von Alter, Herkunft, Hautfarbe, Nationalität, Ausbildung, ethnischer oder religiöser Zugehörigkeit, sexueller und geschlechtlicher Identität, betrieblicher Hierarchie und sozialem Status, einen Arbeitsraum, in dem wir Respekt und Wertschätzung vermitteln, ihre Sicherheit am Arbeitsplatz gewährleisten und ihren persönlichen Gesundheitsschutz fördern.

Die haupt- und nebenberuflichen Mitarbeitenden sowie die ehrenamtlich Tätigen verpflichten sich zu folgendem Verhaltenskodex:

1. Meine Arbeit mit den mir anvertrauten schutz- und hilfebedürftigen Menschen ist geprägt von Wertschätzung und Vertrauen. Ich achte ihre Würde und ihre Rechte. Ich stärke sie für ihr Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit wirksam einzutreten.
2. Ich gehe verantwortungsbewusst und achtsam mit Nähe und Distanz um. Ich respektiere die Intimsphäre und die persönlichen Grenzen der mir Anvertrauten.
3. Mir ist meine besondere Vertrauensstellung und Rolle gegenüber der mir Anvertrauten bewusst. Ich handle nachvollziehbar und ehrlich. Beziehungen gestalte ich transparent und nutze keine Abhängigkeiten aus.
4. Ich toleriere weder diskriminierendes, gewalttätiges noch grenzüberschreitendes Verhalten in Wort und Tat. Ich beziehe dagegen aktiv Stellung. Nehme ich Grenzverletzungen wahr, bin ich verpflichtet, die notwendigen und angemessenen Maßnahmen zum Schutz der Betroffenen einzuleiten.

5. Ich informiere mich über die Verfahrenswege meines Trägers und hole mir bei Bedarf Beratung und Unterstützung.
6. Ich bin mir bewusst, dass jegliche Form von Grenzverletzungen bis hin zur Gewalt gegenüber den mir Anvertrauten disziplinarische, arbeitsrechtliche und gegebenenfalls strafrechtliche Konsequenzen hat.

Beispiel 2

Verantwortung des Trägers der Einrichtung

- Der Träger erstellt eine entsprechende Gefährdungsbeurteilung, sorgt für eine sichere technisch-bauliche Ausstattung der Wohnbereiche und Arbeitsräume zum Beispiel durch die Sicherung der Zugänge zum Gebäude, gute Beleuchtung, sichere Arbeitskleidung, Notrufalarmierungsverfahren und Nothilfeverfahren bei Übergriffen.
- Der Träger hält geeignete Verfahren und Regelungen zur Vermeidung und von Gewalt und Übergriffen und zum Verhalten bei Eskalation in seiner Einrichtung vor und schult seine Mitarbeitenden in deren Anwendung.
- Der Träger befähigt seine Mitarbeitenden, zum Beispiel durch Praxisbegleitung, Reflexionsgespräche, Trainings zur deeskalierenden Kommunikation und verletzungsfreien Abwehrmethoden, für einen sicheren Umgang mit pflegebedürftigen Menschen, Angehörigen, Bezugspersonen, Kolleg*innen sowie Mitarbeitenden.
- Der Träger bietet seinen Mitarbeitenden Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Krisen.

Verantwortung der einzelnen Mitarbeitenden

- Die Mitarbeitenden achten die Würde und die Rechte der ihnen anvertrauten Menschen und der Menschen, mit denen sie zusammenarbeiten.
- Alle reflektieren die Gestaltung des Alltags unter diesem Gesichtspunkt, achten auf die Wahrnehmung von kritischen Situationen und holen sich nötigenfalls Rat.
- Bei Auffälligkeiten wird die nächste Leitungsebene miteinbezogen.

Verantwortung des Teams

- Alle Mitarbeitenden beteiligen sich an der Reflexion der Alltagsgestaltung mit dem Ziel, unnötige Einschränkungen von Rechten der Pflegebedürftigen zu vermeiden und Gewalt zu verhindern.
- Jedes Team reflektiert regelmäßig die Alltagsarbeit unter dem Aspekt der Beziehungsentwicklung und der Bewältigung von Grenzsituationen.
- Mitarbeitende nehmen ihre Verantwortung ernst und geben einander Rückmeldung.
- Bei Auffälligkeiten wird die nächste Leitungsebene informiert.

Verantwortung der Führungskräfte

- Führungskräfte sind sensibilisiert für die rechtlichen Grenzfragen der pflegerischen Arbeit.
- Führungskräfte nehmen ihre besondere Verantwortung hinsichtlich des Schutzes der Rechte aller Mitarbeitenden sowie der pflege- und hilfebedürftigen Menschen wahr, gehen Hinweisen, Auffälligkeiten und Verdachtsfällen nach und sorgen für Aufklärung

der Sachverhalte.

- Bei Anhaltspunkten für strafbare Handlungen erfolgt eine unverzügliche Konsultation der zuständigen Behörden beziehungsweise Anlaufstellen.

8.2 Verpflichtungserklärung

Dieser Formulierungsvorschlag für eine Verpflichtungserklärung kann für Mitarbeitende zugrunde gelegt werden.

Verpflichtungserklärung:

Personalien und Tätigkeit der erklärenden Person:

Name, Vorname:

Anschrift:

Einrichtung/ Dienstort

Tätigkeit/ Ehrenamt

Erklärung:

Ich habe den Verhaltenskodex der oben angegebenen Einrichtung erhalten.
Die darin formulierten Verhaltensregeln habe ich aufmerksam zur Kenntnis genommen und verstanden.

Ich verpflichte mich den Verhaltenskodex gewissenhaft zu befolgen.

In Ergänzung versichere ich, dass ich nicht wegen einer Straftat im Zusammenhang mit Gewaltanwendungen rechtskräftig verurteilt worden bin und auch insoweit kein Ermittlungsverfahren gegen mich eingeleitet worden ist.

Für den Fall, dass ein Ermittlungsverfahren gegen mich eingeleitet wird, verpflichte ich mich, dies meinen Dienstvorgesetzten umgehend mitzuteilen.

Ort, Datum

Unterschrift

9 Anlaufstellen in München

Diese Auflistung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Die jeweilige Pflege - und Krankenkasse der versicherten Person

sowie

Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern

Bereich Grundsatz Pflege

Carl-Wery-Straße 28

81739 München

Landeshauptstadt München

Direktorium

Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Burgstraße 4

80331 München

Tel.: 089 233-96966

Fax: 089 233-21973

E-Mail: staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de

Landeshauptstadt München

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung. Mobilität

FQA / Heimaufsicht

Ruppertstraße 11

80337 München

E-Mail: heimaufsicht.kvr@muenchen.de

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung in Bayern

Haidenauplatz 1

81667 München

Ansprechpartner für Beschwerden über Pflegeeinrichtungen und fachliche Anfragen

Tel.: 089 67008-238

E-Mail: externe-qs-pflege@mdk-bayern.de

Bezirk Oberbayern

Servicestelle des Bezirks Oberbayern

Erste Anlaufstelle für Fragen zu den Sozialen Hilfen

Prinzregentenstraße 14

80538 München

Tel.: 089 2198-21010, -21011, - 21012

E-Mail: servicestelle@bezirk-oberbayern.de

Vereinigung der Pflegenden in Bayern

Geschäftsstelle

Prinzregentenstraße 24

80538 München

Tel.: 089 2620715-00

Fax: 089 2620715-19

E-Mail: info@vdpb-bayern.de

Polizeipräsidium München

Kommissariat 105, Prävention und Opferschutz

Ettstraße 2

80333 München

Beratungstelefon 089 2910-4444

Mo-Do: 8 -11 Uhr und 13 bis 15 Uhr

Fr: 8 bis 11 Uhr

E-Mail: muenchen-opferberatung@polizei.bayern.de

10 Literaturhinweise und Nachweise

Die Internetadressen/Verlinkungen zu den Literaturangaben finden Sie in der Web-Datei des Leitfadens auf der Internetseite Münchner Pflegekonferenz (www.muenchen.de/pflegekonferenz) oder über den QR-Code.

Die Links wurden zuletzt aufgerufen im Juni 2020.

Amtliche Pflegestatistik, Dezember 2018

Bayerisches Landesamt für Statistik (2018)

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

- Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung
- Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte in Betreuungsberufen

Bezirk Oberbayern (2019)

- Handreichung zur Prävention von und zum Umgang mit Gewalt in Einrichtungen der Behindertenhilfe für Erwachsene

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

- Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen

Caritasverband für die Erzdiözese Bamberg e.V. (2019)

- Institutioneller Gewaltschutz in der Caritas. Rahmenkonzept und Manual

Critical Incident Reporting System, CIRS

Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe - DBfK Bundesverband e.V.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

- Broschüre „Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte BGW 08-00-070 Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen (DGUV Information 207-025)

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

- Expertenstandard Demenz, Mai 2019

Erzbistum Paderborn (HG) (2016)

- Mantelschutzkonzept. Orientierungshilfe zur Entwicklung von Institutionellen Schutzkonzepten in der Altenhilfe, Behindertenhilfe und im Krankenhaus

Grond, Erich

- Gewalt gegen Pflegenden. Altenpflegende als Opfer und Täter. Verlag Hans Huber (Bern, Göttingen, Toronto, Seattle) 2007

HSM – Handeln statt Misshandeln – Gegen die Gewalt im Alter

Netzwerk für Gewaltprävention, Bad Honnef

- Faltblatt Hinsehen statt Wegsehen

International Council of Nurses, ICN, Ethikkodex für Pflegende

Initiative Neue Qualität der Arbeit, Gewaltfreier Arbeitsplatz

Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat (FQA)

- Zusammenfassung Fachtage Gewaltprävention in stationären Einrichtungen (2018)

Landeshauptstadt München, Sozialreferat

- Münchner Pflegekonferenz
- Marktbericht Pflege München 2019

Die Initiative zur Vermeidung freiheitseinschränkender Maßnahmen in der beruflichen Altenpflege

- Leitlinie FEM

Medizinischer Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e. V., Essen

- Kurzbericht zum Projekt "Gewaltfreie Pflege"; Prävention von Gewalt gegen Ältere in der pflegerischen Langzeitversorgung August 2017

Pflege Charta

Polizei Bayern, Münchner Kommissariat für Verhaltensorientierte- und Technische Prävention und Opferschutz

Werdenfelser Weg GbR

Weltgesundheitsorganisation, WHO-Regionalbüro für Europa

- Elder abuse

Zentrum für Qualität in der Pflege (2017) ZQP

- Report Gewaltprävention in der Pflege, Berlin (2017)