



# Jahresbericht 2023



*Kompetenzzentrum  
und Beratungsstelle  
bei Konflikten  
und Gewalt  
in der Pflege*

**Pflege in Not  
Brandenburg**



# Inhalt

1	Vorwort .....	2
2	Netzwerkarbeit des Kompetenzzentrums .....	3
2.1	Veranstaltungen.....	3
2.2	Netzwerkarbeit mit den Kooperationspartnern .....	3
2.3	Fortbildungen und Schulungen .....	5
2.4	Öffentlichkeitsarbeit .....	6
3	Beratungszahlen.....	8
3.1	Wer waren die Ratsuchenden? .....	8
3.2	Aus welchem Pflegesetting kommen die Anfragen? .....	9
3.3	Beratungstätigkeiten und Interventionen .....	11
3.4	Coachings und Vermittlungsgespräche.....	13
3.5	Beratungsthemen.....	14
3.6	Gewalt in der Pflege.....	15
4	Feedback aus der Beratungstätigkeit.....	18
5	15 Jahre PiN – Entwicklung des Kompetenzzentrums .....	19
6	Ausblick .....	21



## 1 Vorwort

Im Jahr 2023 nahmen Angehörige, professionell Pflegende und andere an der Pflege älterer Menschen Beteiligte in 212 Fällen das Angebot von „Pflege in Not Brandenburg“ (PiN) in Anspruch. Das ist ein leichter Anstieg im Vergleich zum Vorjahr. Dank eines neuen Statistikprogramms konnten wir die Themen der Beratungen differenzierter aufschlüsseln und somit spezifischere Erkenntnisse ableiten, die uns in unserer Tätigkeit wertvolle Impulse geben.

Auch wenn die Herausforderungen durch die Corona-Pandemie in den Hintergrund traten, gab es für die an der Pflege Beteiligten kaum Erleichterung. Der immer gravierender zunehmende Fachkräftemangel trat in den Vordergrund und beeinflusste die Pflegesituationen und somit auch die Beratungsarbeit immens. Überforderung durch fehlende Unterstützungsangebote waren ebenso Anlass zur Kontaktaufnahme wie das Thema "Gewalt in der Pflege". Hier war ein leichter Anstieg der Fälle zu verzeichnen. Auffällig war, dass uns immer öfter Fälle gemeldet wurden, bei den es in der vollstationären Pflege zu gewaltvollen Übergriffen durch psychisch kranke Bewohner\*innen kam. Hilfreich war, dass wir bei komplexen Fällen mit den Netzwerken vor Ort kooperieren konnten. Hier wurden in den vergangenen Jahren tragfähige Kontakte aufgebaut, die eine gegenseitige Unterstützung möglich machen.

2023 jährte sich das Bestehen der Beratungsstelle "Pflege in Not Brandenburg" zum fünfzehnten Mal. Seit 2008 bietet sie Beratungs- und Unterstützungsarbeit für pflegende Angehörige sowie professionell Pflegende an. In etwa 3.000 Anliegen konnten seit 2008 Ratsuchende unterstützend begleitet werden. Und der Bedarf ist weiterhin groß. Im vorliegenden Jahresbericht blicken wir auf das vergangene Jahr zurück und bieten zudem eine Zusammenfassung zu 15 Jahre PiN.

Die Beraterinnen danken den Netzwerkpartner\*innen für die konstruktive Zusammenarbeit und Kooperation, insbesondere dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz (MSGIV) und der AOK Nordost.

Claudia Gratz, Sabine Theuerkauf und Helga Zeike



## 2 Netzwerkarbeit des Kompetenzzentrums

### 2.1 Veranstaltungen

Waren es 2022 noch 40 Veranstaltungen mit 319 Teilnehmenden (abzüglich Coachings und Vermittlungsgespräche), so stieg die Zahl 2023 auf 48 Veranstaltungen mit 645 Teilnehmenden.

Ab 2023 werden Coachings und Vermittlungsgespräche fallzugehörig bei den Interventionen gezählt und sind deshalb in dieser Grafik (Abb. 1) nicht mehr sichtbar. Wir gehen jedoch in einem späteren Absatz (Seite 12) detaillierter darauf ein.

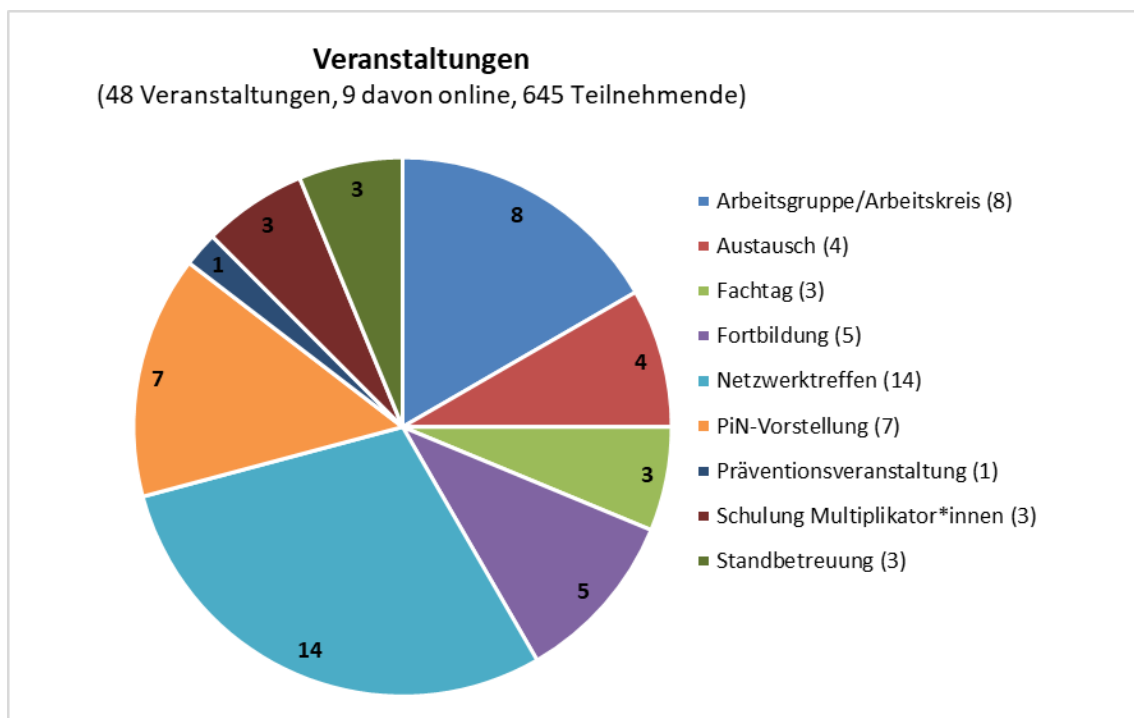


Abb. 1: Übersicht der durchgeführten und besuchten Veranstaltungen 2023

### 2.2 Netzwerkarbeit mit den Kooperationspartnern

Treffen in Präsenz geben der Netzwerkarbeit eine andere Qualität. So konnten die Supervisionstreffen mit den **Pflegestützpunkten** der Region Westbrandenburg wieder kontinuierlich stattfinden. Der Austausch untereinander und die Arbeit an gemeinsamen Themen, war neben den Workshops im MSGIV für alle bereichernd.



Unsere Mitarbeit in der **AG Lokale Pflege- und Beratungsstrukturen des Landespflegeausschusses im MSGIV** schärfte unseren Blick auf die Beratungslandschaft in Brandenburg und deren Problemlagen. Unsererseits brachten wir Rückmeldungen von der Beratungsbasis ein, die dazu beitrugen, Handlungsbedarfe genauer zu beschreiben.

Auch besuchten wir zahlreiche Veranstaltungen bzw. gestalteten sie mit. So waren wir auf mehreren **Fachtagen** (Fachtag Demenz, Hospiztag, Brandenburger Pflegefachtag) und **Netzwerktreffen** (Netzwerk älter werden in Potsdam und Evangelische Verband für Altenarbeit und pflegerische Dienste (EVAP)-Netzwerk stationäre Pflege) vertreten. Zusätzlich wurden wir in Potsdam von der Stadtverwaltung eingeladen, an einem Workshop teilzunehmen, der die Pflegebedarfsplanung in der Landeshauptstadt unterstützen und verbessern soll.

In der **AG Opferschutz des Landespräventionsrates** ging es 2023 um die Erstellung eines polizeilichen **Opferschutzkompasses**. Mit ihm sollen Polizeibeamt\*innen schneller auf Hilfs- und Beratungsangebote verweisen können, wenn sie Opfer von Gewalttaten befragen und beraten. Das Thema "Gewalt in der Pflege" wurde von uns eingebracht und im Kompass berücksichtigt.

Den Mitarbeitenden im **AOK-Projekt „Pflege in Familien fördern“ (PfiFf)** bieten wir kontinuierlich unser Angebot an, sie supervisorisch zu unterstützen, wenn problematische Pflegesituationen bei den Klient\*innen sichtbar werden. Zu unserem Angebot gehört auch, dass wir in Angehörigengruppen über Überforderung und Aggressionen sprechen.

Mit der **Aufsicht für unterstützenden Wohnformen (AuW)** verbindet uns eine jahrelange gute Zusammenarbeit, die von Kontinuität und Verlässlichkeit geprägt ist. In Fällen von Konflikten und Gewalt in stationären Pflegeeinrichtungen gibt es nach wie vor eine gute Kooperation. Verstärkt wurde sie durch das „Projekt zur Stärkung von Pflegekräften“ (SPK), das wir als weiteres Projekt von PiN in den Einrichtungen durchgeführt haben. (Näheres siehe S. 5)

Die **Bundesarbeitsgemeinschaft der Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen (BAG)**, in der PiN seit 15 Jahren Mitglied ist, trifft sich zweimal jährlich um mit den Kolleg\*innen der Beratungstelefone aus anderen Bundesländern Erfahrungen auszutauschen und aktuelle politische Pflege Themen zu diskutieren. Eines der Treffen fand 2023 in Potsdam bei PiN statt.

Da bei PiN gerade freitags oft Anrufe aus anderen Bundesländern eingehen, hilft die Vernetzung und Zusammenarbeit, um Ratsuchende an die richtige Stelle vor Ort verweisen zu können. Gegebenenfalls wird auch gemeinsam am Fall gearbeitet

(<https://www.beschwerdestellen-pflege.de/>).



Zusätzlich zur Kooperation mit unseren langjährigen Netzwerkpartner\*innen, haben wir in mehreren anderen Projekten mitgewirkt.

Das 2022 durchgeführte Projekt **PiCarDi - "Palliative Versorgung und hospizliche Begleitung von Menschen mit geistiger und schwerer Behinderung"** von der Humboldt-Universität zu Berlin im Verbundteam mit der Katholischen Hochschule Münster und der Universität Leipzig, kam 2023 zu einem Abschluss. Im Januar gab es eine letzte Onlinesitzung mit den Beteiligten aus Potsdam. Die Abschlussveranstaltung wurde im Herbst online in Leipzig durchgeführt. Näheres unter: <https://www.picardi-projekt.de/>

Zur Thematik der sexuellen Übergriffe in Pflegesettings wurden wir zum Fachzirkel bei **S.I.G.N.A.L. e. V. - Intervention im Gesundheitsbereich gegen häusliche und sexualisierte Gewalt** eingeladen. Wir konnten die Erfahrungen von PiN einbringen und einen Beitrag zur Enttabuisierung des Themas leisten.

Beim **Arbeitskreis gegen Gewalt an Frauen und Mädchen in Potsdam-Mittelmark**, stellten wir als Referentinnen das Thema „sexualisierte Gewalt in Pflegesettings“ vor und diskutierten mit den Teilnehmenden.

„Gewalt in der Pflege“ war auch Thema bei anderen Veranstaltungen. So haben wir an einem Online-Symposium der **Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)** mit dem Titel „Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz“ teilgenommen. Gewaltvorfälle am Arbeitsplatz gelten als Arbeitsunfälle. Teil unserer Beratungsarbeit ist es, Betroffene auf die Möglichkeit hinzuweisen, körperliche und psychische Verletzungen therapeutisch begleiten zu lassen.

Parallel zur Arbeit von PiN (und mit zusätzlichen Mitteln aus dem Pakt für Pflege ausgestattet) wurde von uns das „**Projekt zur Stärkung von Pflegekräften**“ durchgeführt. Ziel war es, geeignete, individuelle Entlastungsmaßnahmen für Teams und Leitungen stationärer sowie ambulanter Altenpflegeeinrichtungen zu finden. Diese Begleitung wurde als sehr wertschätzend empfunden. Das Projekt ermöglichte uns, tiefere Einblicke in die Strukturen von Pflegeeinrichtungen. Daraus ergab sich für unsere Beratungsarbeit bei PiN ein noch besseres Verständnis über Konflikt- und Gewaltentstehung sowie mögliche präventive Maßnahmen.

### 2.3 Fortbildungen und Schulungen

Im Zusammenhang mit Gewaltvorfällen und eskalierten Konflikten in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen wurden von uns anlassbezogene Fortbildungen durchgeführt. Zunächst fanden jeweils ein oder mehrere Coachings für Führungskräfte und Pflegeteams statt, mit denen der Gewaltvorfall bearbeitet und reflektiert werden sollte.



Bei Bedarf zur weiteren Unterstützung schlossen sich dann Fortbildungen zu folgenden Themen an:

- „Gewalt in der Pflege“
- „Sexuelle Übergriffe im Pflegesetting“
- „Umgang mit schwierigen Angehörigen und Gepflegten“

Das Thema „Gewalt in der Pflege“ beschäftigte auch Ehrenamtliche, die im Bereich Altenpflege tätig sind. So waren wir bei einer Gruppe von Pflegelots\*innen, um zu dem Thema zu schulen.

Ein Seniorenbeirat und Mitarbeitende der Fachhochschule Potsdam interessierten sich ebenfalls für die Arbeit von PiN sowie für die möglichen Gefahren von Überforderung in der Pflege.

2023 führten wir auch Multiplikator\*innenschulungen durch. In Potsdam luden wir Mitarbeitende von Apotheken ein, um sie über die Beratungslandschaft im Bereich Pflege zu informieren. Wir konnten in diesem Rahmen die Arbeit von PiN vorstellen und für die Themen Gewalt, Konflikte sowie Überforderung in der Pflege sensibilisieren und schulen. Gleiches fand für die Potsdamer Begegnungs- und Stadtteilhäuser statt.

Der Evangelische Verband für Altenarbeit und pflegerische Dienste (EVAP) bat uns um eine Fortbildung für Führungskräfte in Tagespflegen, um das Angebot von PiN kennenzulernen und sie gleichzeitig für den Umgang mit Gewaltvorfällen zu schulen.

#### *2.4 Öffentlichkeitsarbeit*

Das Angebot von PiN wurde bei mehreren Veranstaltungen und in Arbeitskreisen vorgestellt. Insbesondere bei oben genannten Schulungen und Fortbildungen wurde den Teilnehmenden die Arbeitsweise sowie die Möglichkeiten von PiN detaillierter erläutert.

Durch zwei Interviews war es möglich, die Arbeit von PiN und die Beratungsangebote in der breiten Öffentlichkeit bekannter zu machen. Der Deutschlandfunk veröffentlichte in der Sendung „Zeitfragen.Feature“ neben anderen Akteur\*innen, ein Interview mit uns zum Thema „Misstände in Pflegeheimen – Gewalt an alten Menschen“.

Die Märkische Allgemeine Zeitung (MAZ) veröffentlichte am 23.02.2023 einen Artikel zu den Themen „Überforderung bei der Pflege“, „Fachkräftemangel“ und „Steigende Kosten“.



Wenn Angehörige bei der häuslichen Pflege Unterstützung brauchen, können sie sich an die „Pflege in Not“ wenden.

FOTO: UWE UMSTÄTTER/IMAGO/WESTEND61

## Bevor die Pflege überfordert

MAZ 23.2.23

Angehörige und Pflegekräfte in Brandenburg leiden immer mehr unter steigenden Kosten und dem Fachkräftemangel. Bei der Beratungsstelle „Pflege in Not“ finden sie Hilfe

**Potsdam.** In Brandenburg sind Familienmitglieder besonders häufig an der Pflege ihrer Angehörigen beteiligt. Viele übernehmen diese Aufgabe, ohne auf unterstützende Angebote zurückzugreifen. Wer unter der Nummer 0800/265 55 66 anruft, erreicht das Team von „Pflege in Not Brandenburg“, dem Beratungstelefon für alle, die an der Pflege älterer Menschen beteiligt sind und nach Rat suchen. Im Gespräch mit der MAZ erzählen die Beraterinnen Claudia Gratz und Helga Zeike, warum die Auseinandersetzung mit dem Altern vielen noch immer schwerfällt und welche Ratschläge sie für pflegende Angehörige beibringen.

**Warum pflegen Brandenburger ihre Angehörigen zu Hause?**  
**Claudia Gratz:** Der Großteil hat sich genau dafür entschieden. Das gilt vor allem für diejenigen, die bewusst gewählt haben, keine Unterstützung vom System, wie zum Beispiel eine Tagespflege, in Anspruch zu nehmen. Manchmal brauchen die Angehörigen das Pflegegeld, um die eigene Rente aufzubessern. Aber es gibt die vielfältigsten emotionalen Gründe, warum sie keine Hilfe von Fremden wollen. Das reicht von Schamgefühlen über Ängste oder dem Gefühl, die eigene Würde zu verlieren. Oft sind es aber Schuldgefühle und Versprechen von Angehörigen gegenüber dem Familienmitglied. Das ist problematisch, weil die pflegenden Angehörigen schnell in Überforderung gera-

”  
Oft fehlt das Verständnis, dass die Pflegekraft vor Ort nur eine halbe Stunde Zeit hat.

Helga Zeike, Beraterin bei „Pflege in Not“

ten. Denn Pflege bedeutet, 24 Stunden am Tag und an sieben Tagen der Woche da zu sein

**Mit welchen Problemen wenden Angehörige sich an Sie?**  
**Helga Zeike:** Sehr oft haben Ratsuchende ihre Angehörigen lange Zeit in den eigenen vier Wänden gepflegt. Irgendwann bemerken sie, dass sie professionelle Hilfe durch einen Pflegedienst brauchen. Da entstehen schnell hohe Erwartungen, aber Gespräche zwischen Angehörigen und den Einrichtungen kommen zu kurz. Oft fehlt das Verständnis, dass die Pflegekraft vor Ort nur eine halbe Stunde Zeit hat und danach direkt zum Nächsten muss. Zeit für individuelle Gespräche haben sie im Alltag einfach nicht. Bei den Angehörigen entsteht dann aber schnell Frust, wenn die ambulante Pflegekraft die offenen Fragen nicht beantworten kann.

**Mit welchen Ratschlägen und Hilfen können Sie Angehörigen zur Seite stehen?**

**Zeike:** Wir versuchen, die Probleme in Vermittlungsgesprächen zu lösen. Beide Seiten sollten sich zuhören, um Verständnis füreinander entwickeln zu können. Wenn der Pflegedienst erfährt, was sich Angehörige unter dem Hilfsangebot vorgestellt haben, dann können sie

auch besser verstehen, warum die Gegenseite so aufgebracht ist. Wenn Angehörige im Gespräch erfahren, wie die Arbeitsbedingungen in der Realität aussehen und die Bemühungen der Einrichtung spüren, kann das die angespannte Situation ebenfalls beruhigen.

**Inwiefern ist Fachkräftemangel ein Thema der Ratsuchenden?**

**Gratz:** Es gibt immer wieder anonyme Anrufe aus Einrichtungen. Die anrufenden Mitarbeiter sind mit der personellen Situation vor Ort zunehmend unzufrieden. Aber auch Angehörige rufen an, weil der Pflegedienst von heute auf morgen wegen Personalmangel gekündigt hat. Nicht alle, die einen Pflegedienst wollen, bekommen einen Platz. Das ist allerdings von Region zu Region unterschiedlich. Im Speckgürtel ist es schwieriger, aber auch mitten auf dem Land. Wenn wir sichergestellt haben, dass der Pflegestützpunkt und die Pflegekassen involviert sind und dennoch alle Bemühungen aufgrund der Personalnot ins Nichts führten, dann wird es auch für uns schwierig. Der Beruf muss wieder attraktiver werden – gerade die Altenpflege. Dafür müssen aber auch die Arbeitsbedingungen stimmen.

**Was raten Sie Angehörigen, die keine Hilfe bekommen oder wollen, aber mit der Pflege überfordert sind?**

**Gratz:** Wenn das professionelle Netz in den individuellen Situationen nicht herhalten kann, gibt es noch das private Umfeld. Angehörige sollten überlegen, ob es Nachbarn,

Freunde oder lokale Initiativen wie Einkaufshilfen gibt, die im Alltag unterstützen. Da muss man improvisieren. Dazu gehört, die Pflegebedürftigen selbst aufzufordern, um Hilfe zu bitten. Der Nachbar kann nur dann beim Müll runtertragen helfen, wenn er gefragt wird. **Zeike:** In Brandenburg gibt es in manchen Kreisen einen Einkaufsbus, der durch die Initiative der Pflegebedürftigen entstand. Aber die Kommunen konnten dort nur reagieren, weil sich die Betroffenen bewusst dafür eingesetzt haben.

**Was, wenn sich die Situation zuspitzt und unterstützende Pflegeangebote nicht überall ausreichen?**

**Zeike:** Jeder muss sich mit seiner Zukunft beschäftigen. Es sind nicht immer die Anderen, die einen Schlaganfall bekommen. Wir alle müssen mehr mit der Familie darüber sprechen, was noch vor uns liegen könnte. Ich sehe eine echte Notwendigkeit der Selbstverantwortung beim Thema Altersvorsorge. Brandenburg ist das Bundesland mit dem größten Anteil an alten Menschen, deshalb sieht man es hier sehr deutlich.

**Gratz:** Wahrscheinlich wird die Rentenversicherung irgendwann nicht mehr reichen. Wir müssen uns auch beim Finanziellen mehr Gedanken machen, damit unsere Zukunft abgesichert ist. Außerdem ermutige ich alle Menschen, möglichst technikaffin zu bleiben. Neben vielen Hilfsangeboten könnten auch Telemedizin oder Pflegeroboter eine immer größere Rolle spielen.

Interview: Charleen Elfenberger



Helga Zeike (l.) und Claudia Gratz  
FOTO: CHARLEEN ELFENBERGER

Abb. 2: Interview in der Märkischen Allgemeine Potsdam, 23.02.2023

Unsere Homepage [www.pflege-in-not-brandenburg.de](http://www.pflege-in-not-brandenburg.de) stellt ausführlich die Arbeitsweise und die verschiedenen Angebote von PiN dar. 2023 wurde 1.000-mal darauf zugegriffen.





### 3 Beratungszahlen

2023 gab es in 212 Fällen Ratsuchende, die sich mit ihren Themen und Situationen an PiN wandten. Daraus ergaben sich 460 Kontakte.

Die Anfragen kamen aus dem ganzen Land Brandenburg. Am häufigsten erfolgten 2023 Anfragen aus Potsdam und Potsdam Mittelmark.

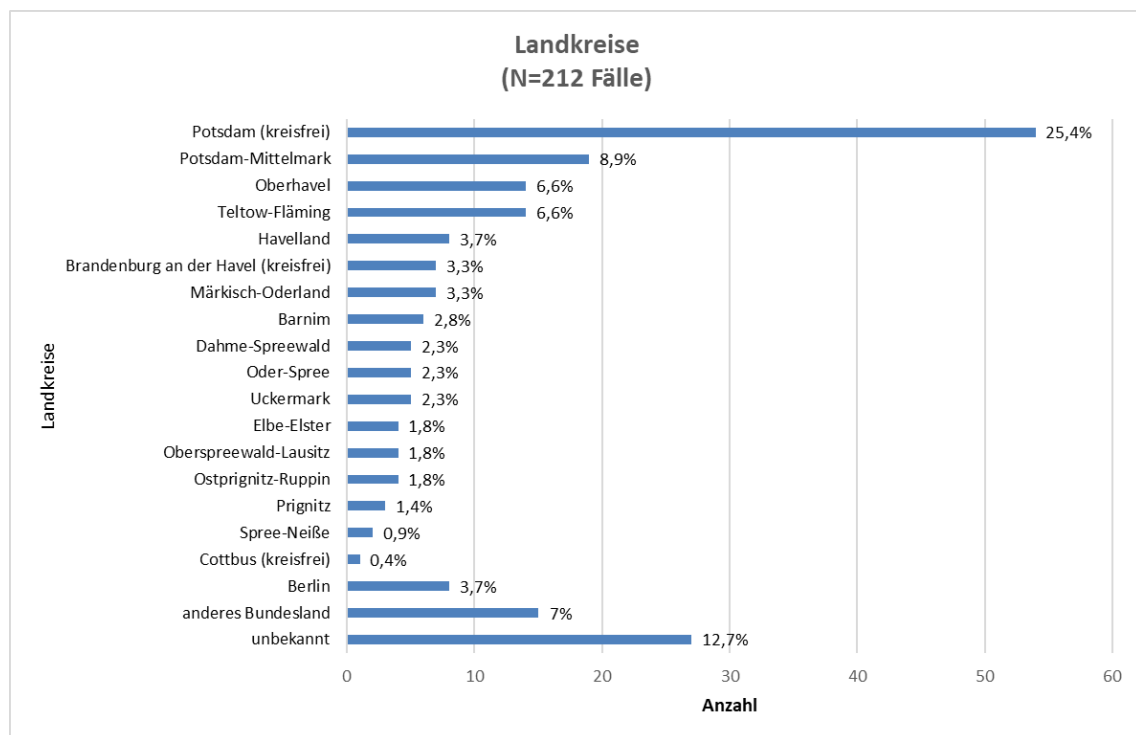


Abb. 3: Verteilung der Fälle auf das Land Brandenburg 2023

Die Anrufe an den Freitagen machten im Jahr 2023 einen Anteil von 25% der Ratsuchenden aus. Als einzige Anlaufstelle im Land Brandenburg und bundesweit mit einer Beratungszeit am Freitag von 9-12 Uhr sowie von 13-17 Uhr, verzeichnet PiN auch Anrufe aus anderen Bundesländern. Insbesondere die am Freitagnachmittag eingehenden Anrufe sind hochkomplex. Die Ratsuchenden werden emotional aufgefangen und mögliche Handlungsschritte besprochen, die nach dem Wochenende umgesetzt werden können. Hierzu werden regionale Kontaktdaten ermittelt und an die Ratsuchenden weitergegeben. In akuten Notfällen wird angeraten, Notarzt oder Polizei einzuschalten.

#### 3.1 *Wer waren die Ratsuchenden?*

Wie in den vergangenen Jahren, waren es die pflegenden Angehörigen, die am häufigsten Rat und Unterstützung suchten.



Die pflegebedürftigen Personen selbst wandten sich fast ebenso häufig an uns wie Mitarbeitende von stationären Einrichtungen. Mit dem neuen Statistikprogramm ist es möglich, die weiteren ratsuchenden Personengruppen differenzierter zu beschreiben. In der nachfolgenden Abbildung 4 sind die einzelnen Gruppen der Ratsuchenden sowie deren Anzahl detailliert aufgeschlüsselt.

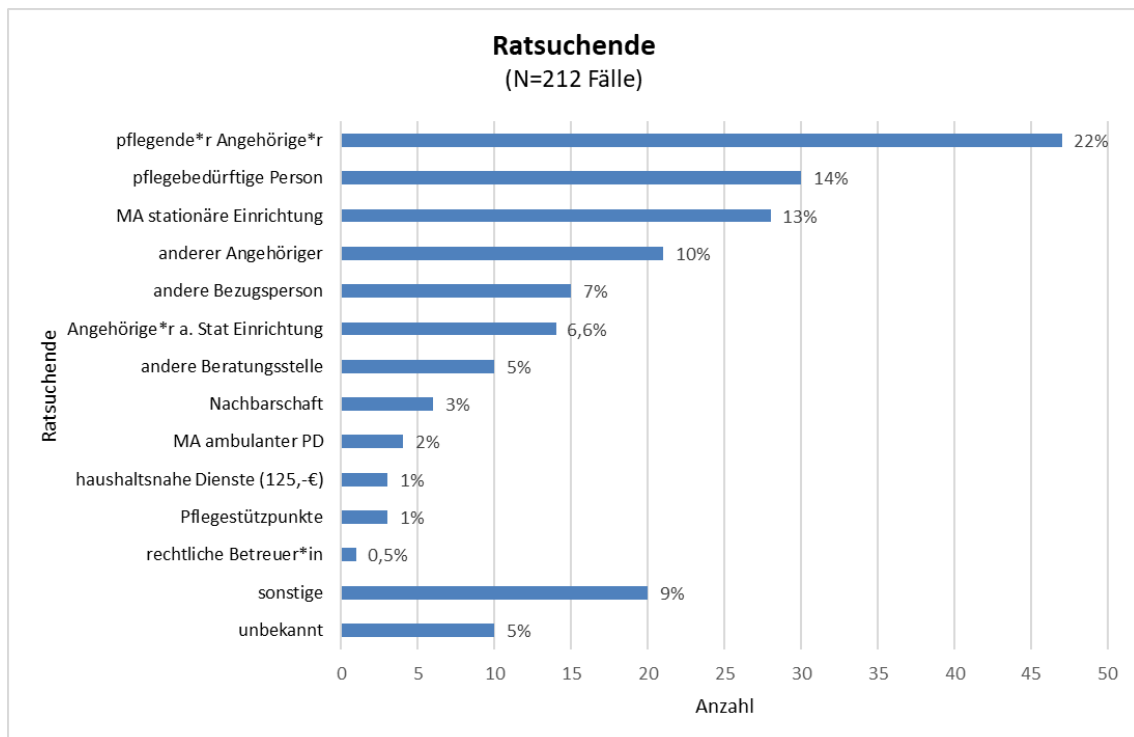


Abb. 4: Überblick über Art und Anzahl von Ratsuchenden 2023

### 3.2 Aus welchem Pflegesetting kommen die Anfragen?

Von den 184.600 Pflegebedürftigen, die 2021 im Land Brandenburg lebten, wurden knapp 87% in der Häuslichkeit gepflegt und davon etwa 60% ohne weitere Unterstützung externer Anbieter. Die Anfragen bei PiN spiegeln diese Situation wieder. Die meisten Anfragen (65%) kamen auch im vergangenen Jahr aus dem häuslichen Bereich, aus dem Bereich der professionellen Pflege waren es 35% (siehe Abbildung 5).

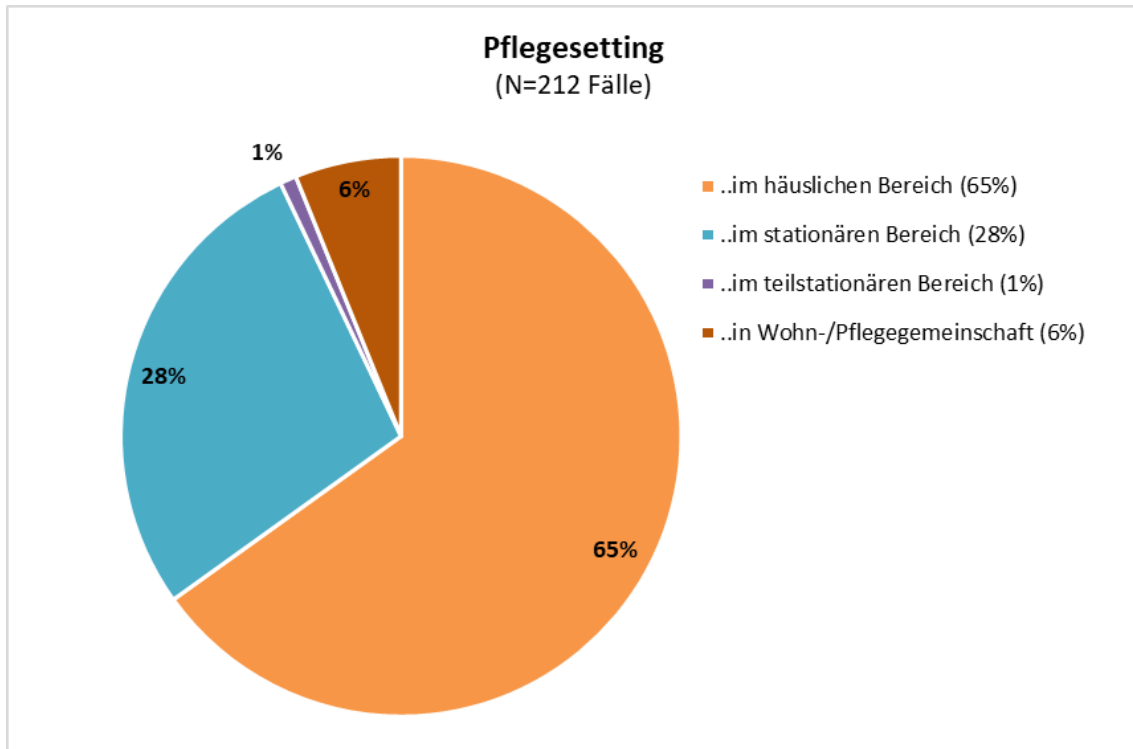


Abb. 5: Verteilung des Pflegesettings auf die Gesamtzahl der Fälle 2023

In Abbildung 6 und 7 sind die Anfragen aus der stationären und der häuslichen Pflege getrennt voneinander betrachtet.

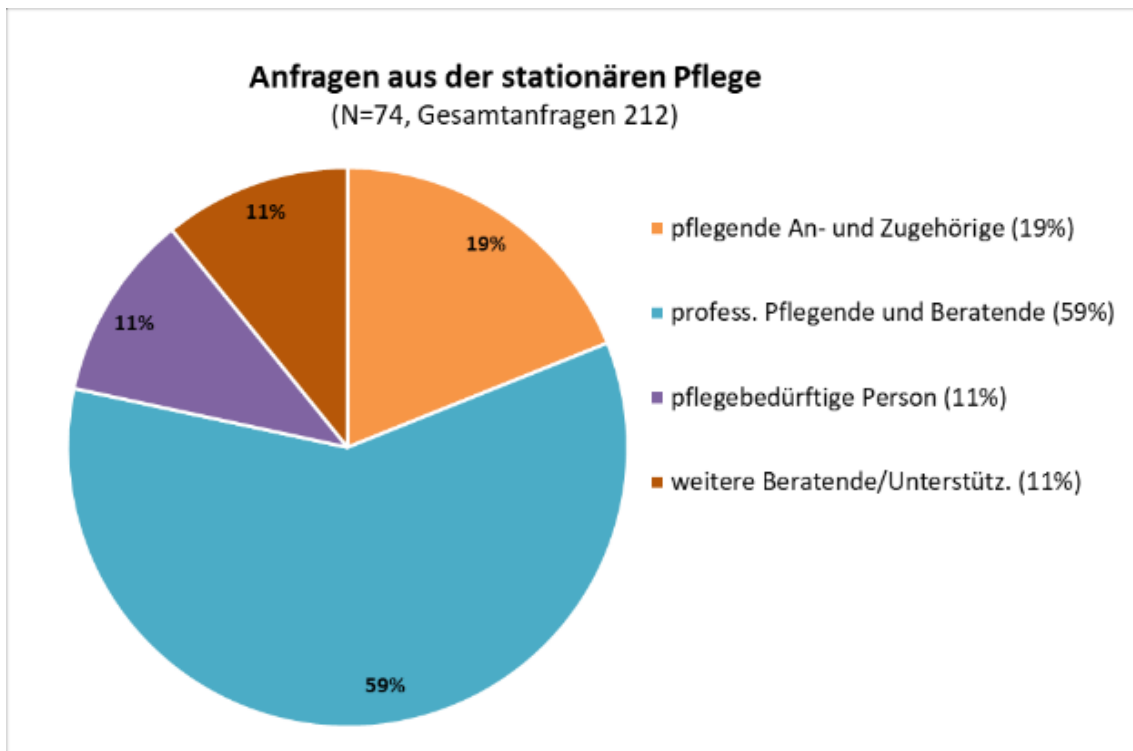


Abb. 6: Anfragen aus der stationären Pflege 2023



Die meisten Anfragen (70%) aus dem Bereich der stationären Pflege kamen von professionell Pflegenden und Beratenden, während es im Bereich der häuslichen Pflege die pflegenden Angehörigen waren, die am häufigsten Rat suchten (61%).

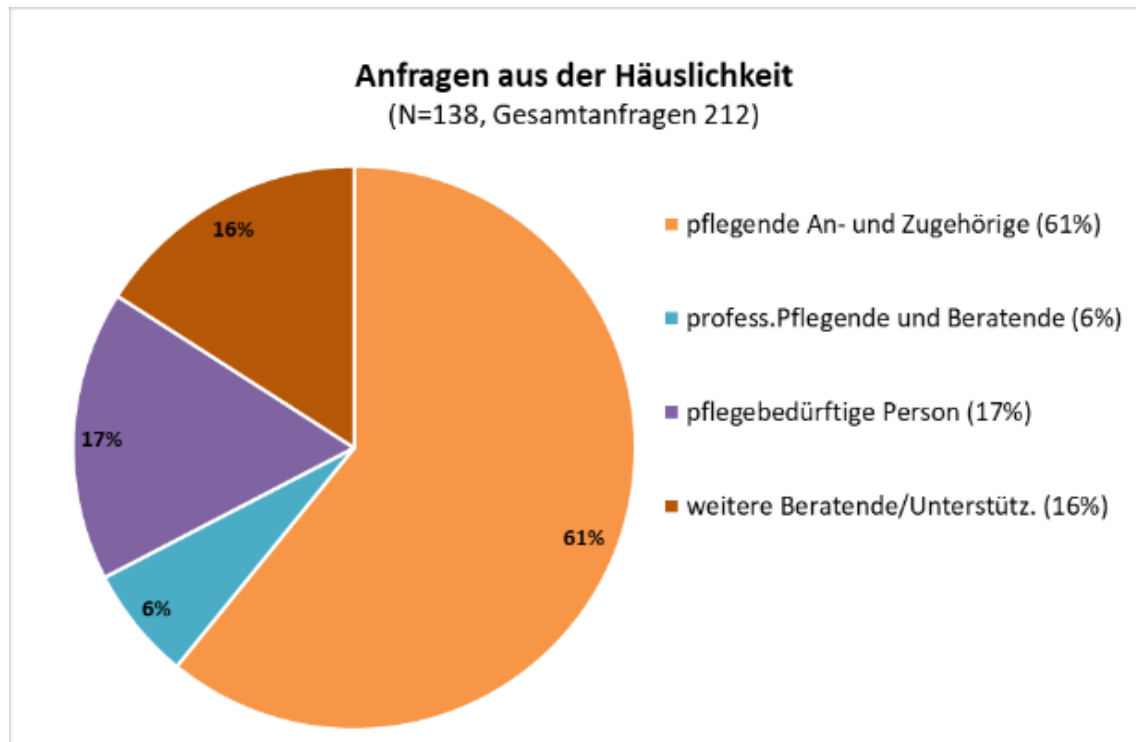


Abb. 7: Anfragen aus der häuslichen Pflege 2023

### 3.3 Beratungstätigkeiten und Interventionen

Der Erstkontakt der Ratsuchenden erfolgte in den meisten Fällen telefonisch. Mit 28% nutzte eine stetig wachsende Gruppe das Angebot der Mailberatung für die erste Kontaktaufnahme, um das Anliegen und die Situation zu schildern. Möglicherweise wird diese Art des Kontaktes als niedrigschwelliger sowie weniger zeitlich und örtlich gebunden empfunden. Eine erste Beschreibung der Situation kann auf diesem Weg erfolgen und auf Wunsch bzw. bei bekannten Kontaktdaten eine weitere Begleitung per Telefon oder persönlich stattfinden.

Die verschiedenen Beratungstätigkeiten in ihrer Häufigkeit sind in Abbildung 8 ersichtlich.

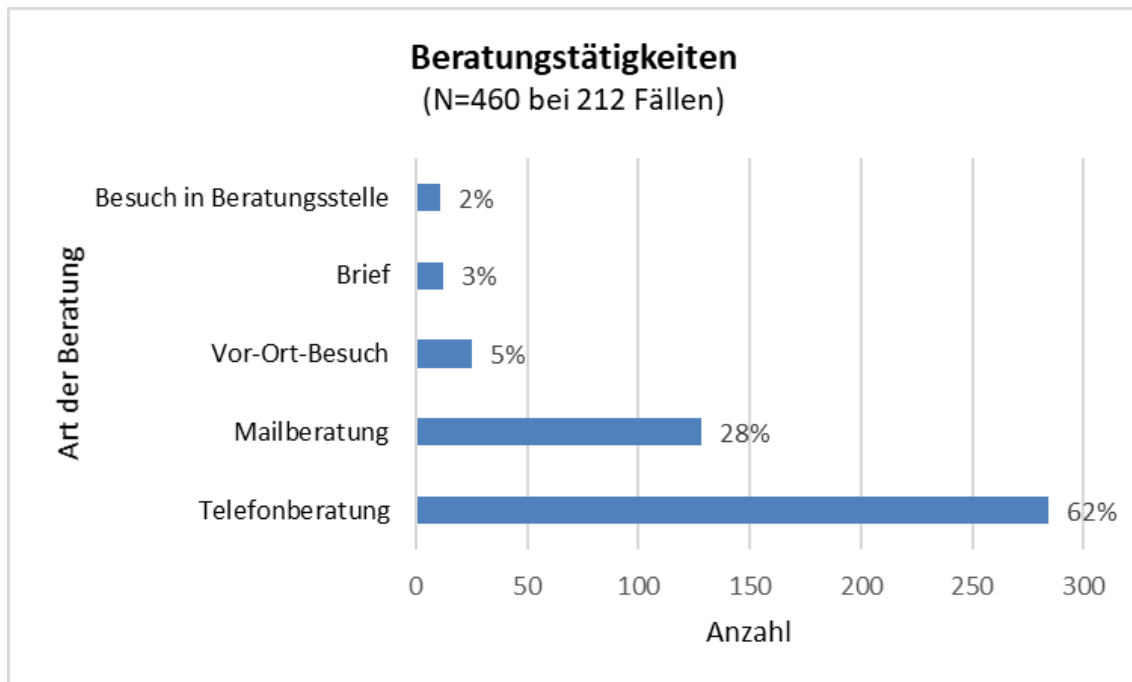


Abb. 8: Verteilung der Beratungstätigkeiten 2023

Anrufende schilderten am Telefon ihre belastende Situation zum Teil sehr emotional. Durch die Methode des neutralen, empathischen und wertungsfreien Zuhörens, konnten sie in vielen Fällen zu Beginn des Gesprächs bereits Entlastung erfahren. Geht es um konfliktreiche, herausfordernde oder langanhaltende Pflegesituationen oder um einen nicht lösbar erscheinenden (familiärer) Konflikt, kann der Erstkontakt hilfreich sein, um die eigene Situation zu beschreiben und zu reflektieren. Mögliche Folgeschritte und Maßnahmen können im Anschluss daran meist gut besprochen werden.

Jede Beratung beinhaltet auch immer eine Form der Informationsvermittlung, die sich auf die verschiedenen Aspekte der Pflegesituation bezieht. Sie ist daher (statistisch) die häufigste Intervention. Sie enthält konkrete Möglichkeiten der Unterstützung und Begleitung in der jeweiligen Situation. Gehören Teilaspekte der Gesamtsituation nicht zum Beratungsumfang von PiN, sind aber zur Klärung des Anliegens nötig, wird an das umfassende Netzwerk der Beratungsstelle vermittelt. Einen Überblick über die 2023 durchgeführten Interventionen bietet die Abbildung 9.

Kommt es in einer Situation zu einem Vermittlungsgespräch (wird im Abschnitt 3.4 näher beschrieben), so ist dies nur durch eine umfassende Gesprächsvorbereitung mit allen daran Beteiligten und im Anschluss mit einer entsprechenden Nachbereitung zielführend. Auch ein Coaching wird inhaltlich und strukturell vorbereitet und an die jeweilige Situation des Arbeitsbereiches angepasst.

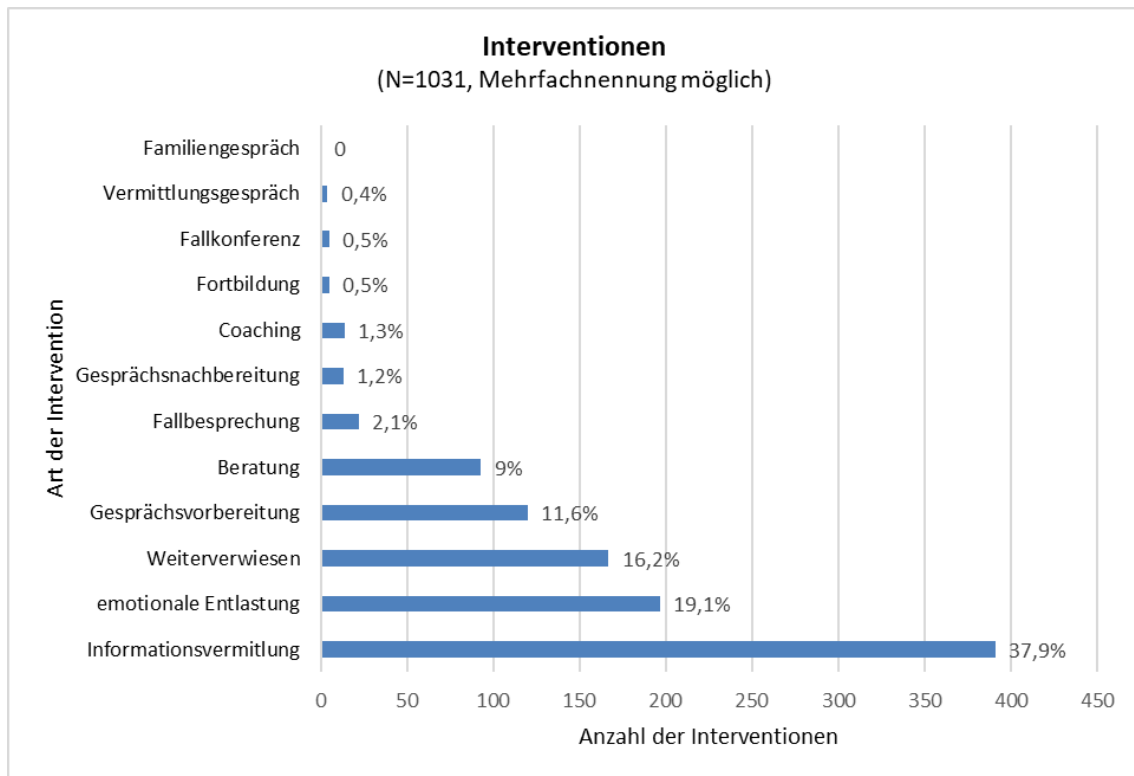


Abb. 9: Überblick durchgeführte Interventionen 2023

### 3.4 Coachings und Vermittlungsgespräche

Vermittlungsgespräche sind ein von PiN entwickeltes Instrument, um in einem Konflikt mit mehreren Beteiligten gemeinsam Lösungen zu erarbeiten. Die Bereitschaft beider Seiten, aufeinander zuzugehen, ist Grundvoraussetzung für dieses Format. Wenn die Teilnehmenden einander im Vermittlungsgespräch zuhören, sich für die Perspektive der jeweils anderen Seite öffnen und diese verstehen können, ergeben sich in der Regel konstruktive Wege und Absprachen für eine weitere Zusammenarbeit. Das Ziel der Vermittlungsgespräche besteht darin, dass beide Seiten im Interesse der Pflegebedürftigen handeln können. 2023 gab es vier Vermittlungsgespräche.

Es kommt vor, dass in einer Konfliktsituation keine Vermittlung möglich ist, weil eine der Parteien nicht bereit hierfür ist. In diesen Fällen können in einem Coaching gemeinsam mit einem Team professionell Pfleger oder Einzelpersonen, Strategien für einen guten Umgang mit der Situation erarbeitet werden. 2023 fanden 14 Coachings statt. Im Vergleich zu 2022 ist eine leichte Steigerung zu verzeichnen.

Für längere Prozesse kann an Netzwerkpartner\*innen weitervermittelt werden.



### 3.5 Beratungsthemen

Ein neues Statistikprogramm ermöglicht seit dem vergangenen Jahr eine detailliertere Erfassung der Beratungsthemen. Im Folgenden soll auf Einzelthemen eingegangen werden.

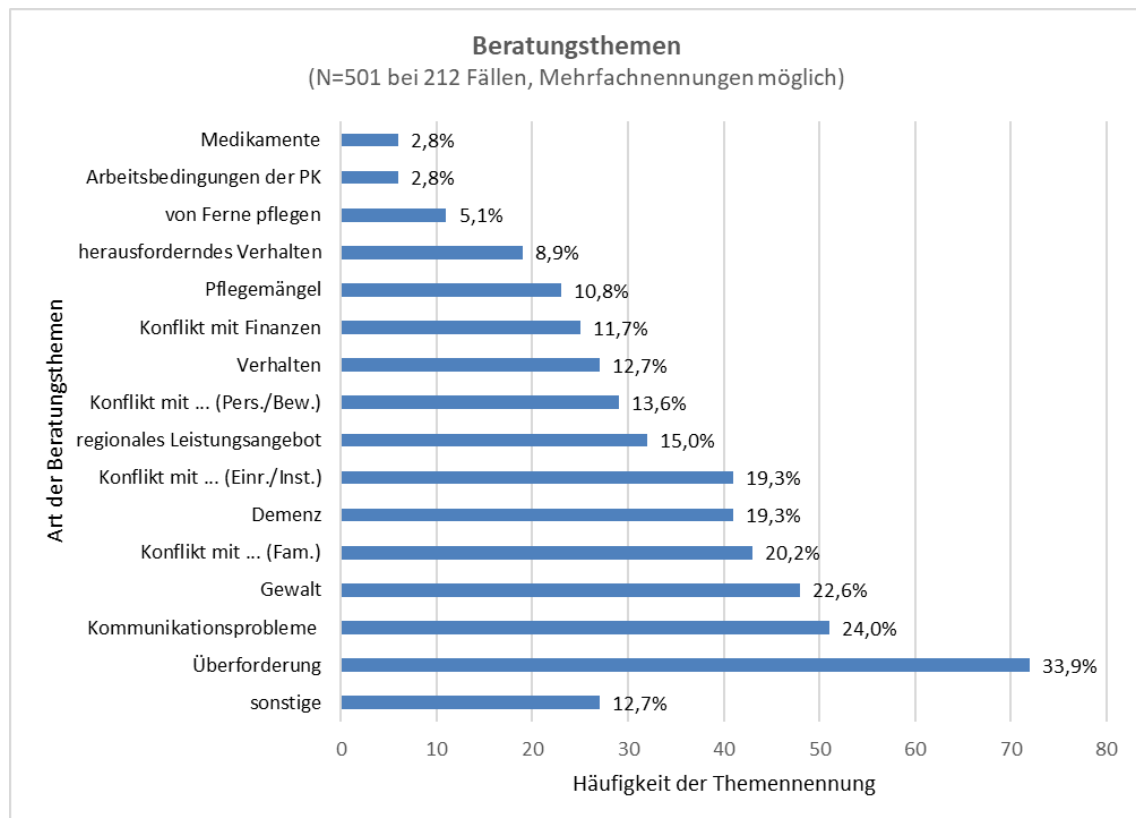


Abb. 10: Aufkommen der Beschwerdethemen 2023

In der Abbildung 10 ist deutlich, dass das Thema „Überforderung“ am häufigsten genannt wurde und Anlass zur Kontaktaufnahme war. Die Ursache hierfür liegt beispielsweise in einer als unzureichend erlebten Pflegesituation oder im Fehlen eines regionalen Leistungsangebotes, auf das zur Entlastung nicht zurückgegriffen werden kann. Pflegenden Angehörige sind hierbei am meisten betroffen.

2022 bezog sich die Beratungsarbeit in 6% auf die Thematik „Fehlende regionale Leistungsangebote“. Im vergangenen Jahr waren es hingegen 15% der Beratungsfälle, in denen es um dieses Thema ging. Das bedeutet eine Steigerung um 9% in diesem Bereich.

In den stationären und -teilstationären Einrichtungen ist der Pflegekräftemangel bzw. ein hoher Krankenstand Ursache für hohe Arbeitsbelastung. Konfliktpotential gibt es hierdurch als ungleich empfundene Verteilung der zu bewältigenden Aufgaben oder der Übernahme zusätzlicher Dienste.



Ein wertschätzender und respektvoller Umgang miteinander ist in Belastungssituationen oft nicht mehr realisierbar und eine gewaltvolle Kommunikation eine mögliche Folge davon. In stationären oder teilstationären Wohneinrichtungen führen Kommunikationsprobleme zu Konflikten, wenn es beispielsweise um die Sicht auf die Pflegesituation geht. Angehörige und/oder professionell Pflegende wenden sich in diesen Situationen an PiN mit der Bitte um Begleitung, Klärung oder Deeskalation.

### 3.6 Gewalt in der Pflege

Das sehr komplexe und vielschichtige Thema Gewalt nahm auch 2023 einen großen Raum in der Beratungstätigkeit ein. Während es 2022 in 20% der Anliegen genannt wurde, waren es 22% im vergangenen Jahr. Das kann bedeuten, dass es im Laufe der Jahre einen anderen, sensibleren Blick auf eine gewaltvolle Pflegesituation gibt, dass mehr und offener über das sehr schambesetzte Thema kommuniziert wird. Häufig wird erst im offenen Gespräch über eine Situation klar, dass es sich tatsächlich um eine Ebene oder Form von Gewalt handelt. Nicht nur der Aspekt der physischen Gewalt wurde benannt, sondern auch alle anderen Formen der Gewalt.

In Abbildung 11 ist dargestellt, dass bereits eine gewaltvolle Kommunikation einen sehr großen Anteil der Themen ausmacht, mit denen PiN 2023 konfrontiert wurde.

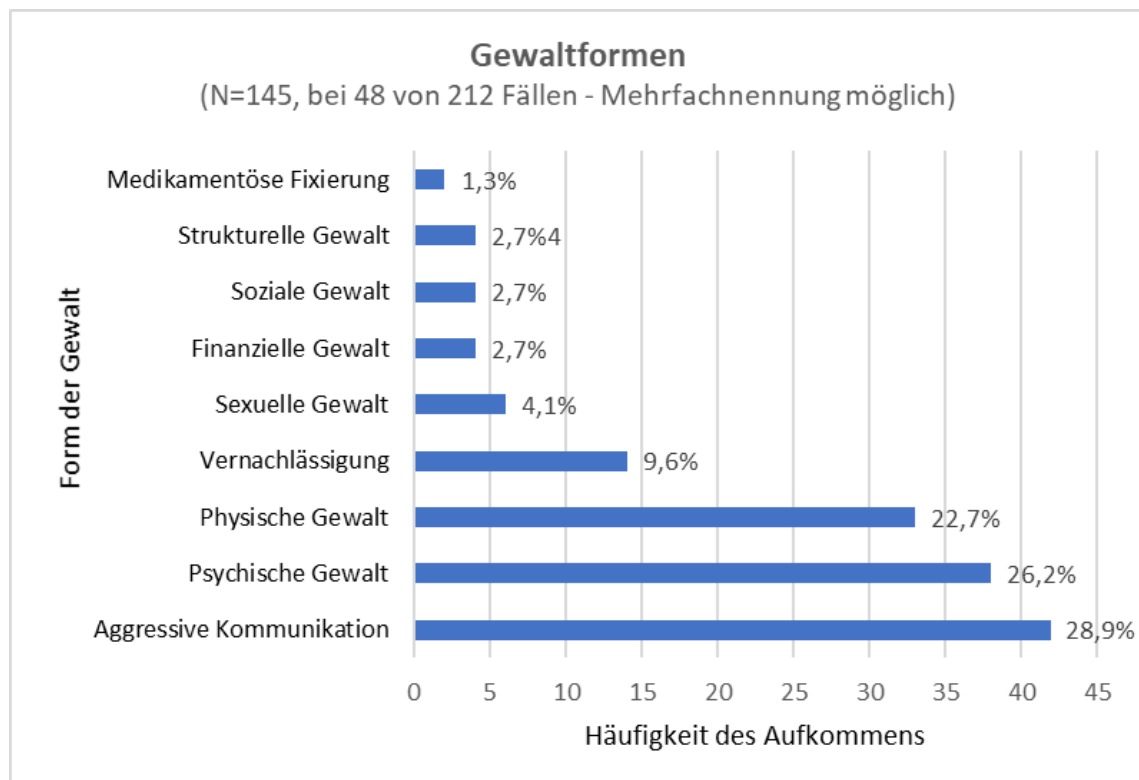


Abb. 11: Aufschlüsselung der Art von Gewalt 2023





Gewalt tritt im Kontext der häuslichen Pflege ebenso auf, wie in stationären Einrichtungen, bei professionell Pflegenden wie auch bei Gepflegten und pflegenden Angehörigen.

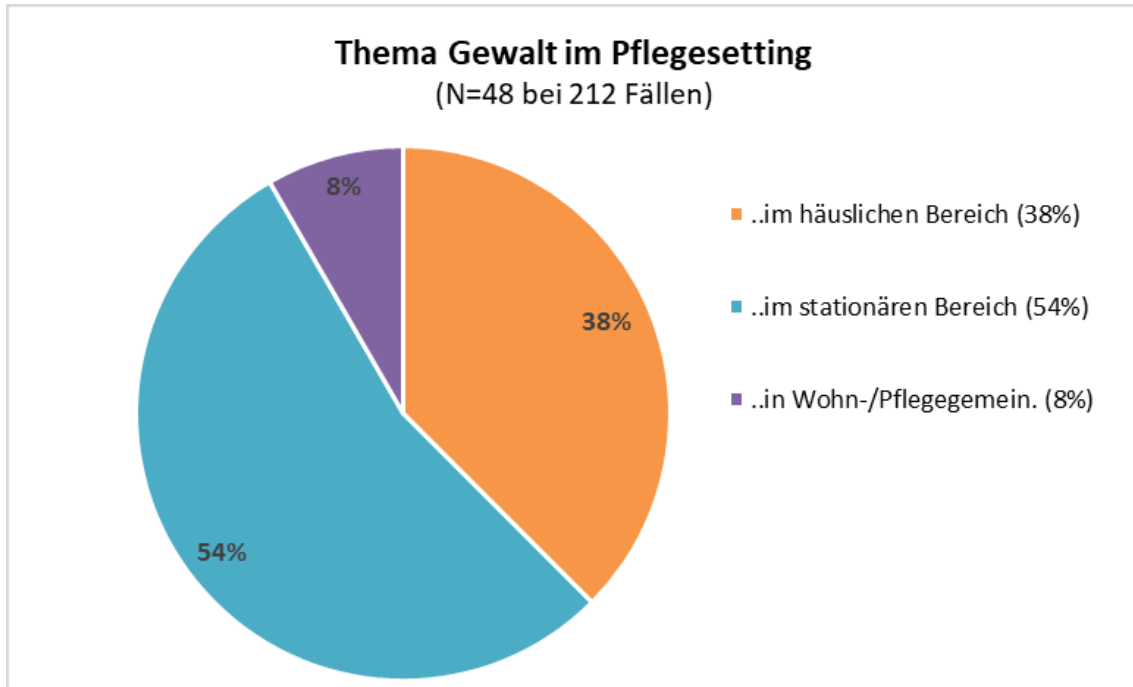


Abb.12: Verteilung Thema Gewalt im Pflegesetting 2023

Im Absatz 3.5 „Beratungsthemen“ ist bereits beschrieben, wie es in den unterschiedlichen Pflegesettings zu Formen der Gewalt kommen kann.

Gepflegte und auch pflegende Personen können jeweils in den unterschiedlichen Situationen und Kontexten Opfer sowie Täter\*innen sein. In den Abbildungen 13 und 14 ist das Verhältnis jeweils prozentual aufgeschlüsselt und die Komplexität des Themas verdeutlicht.

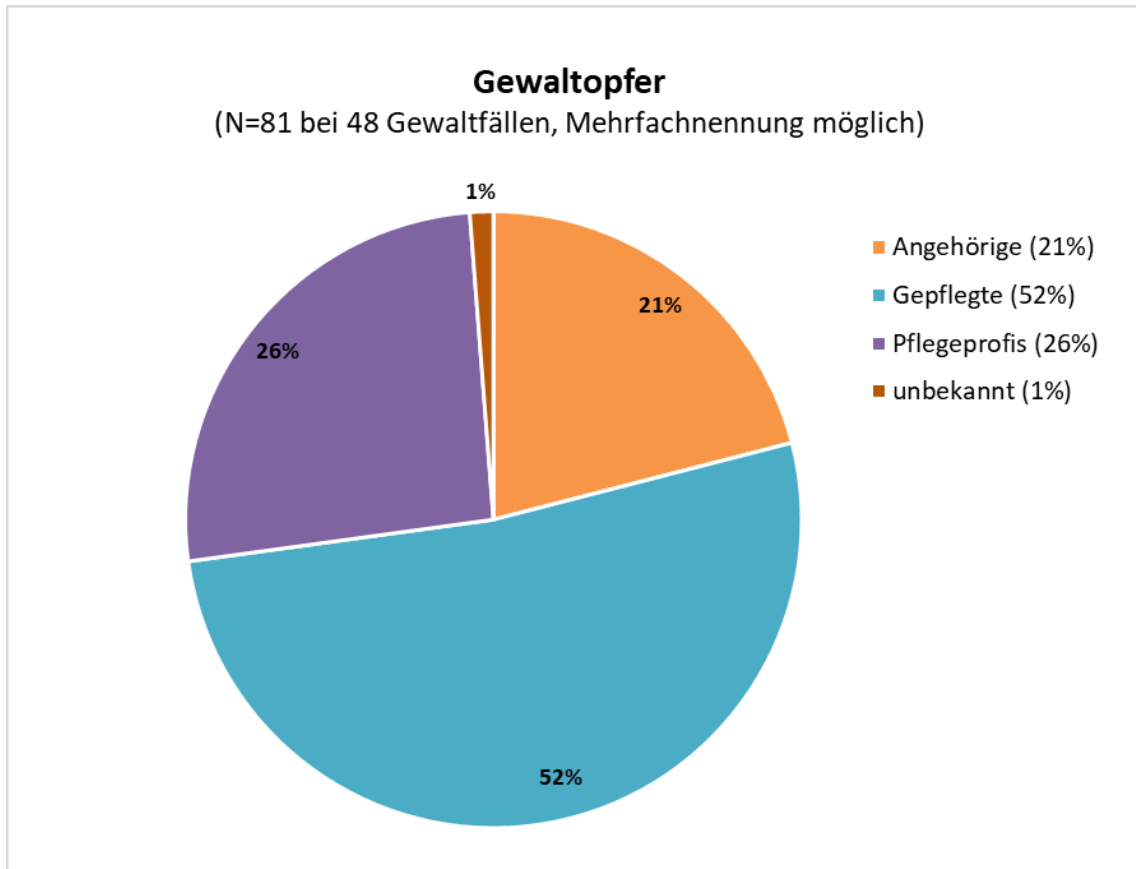


Abb. 13: Darstellung der Gewaltopfer 2023

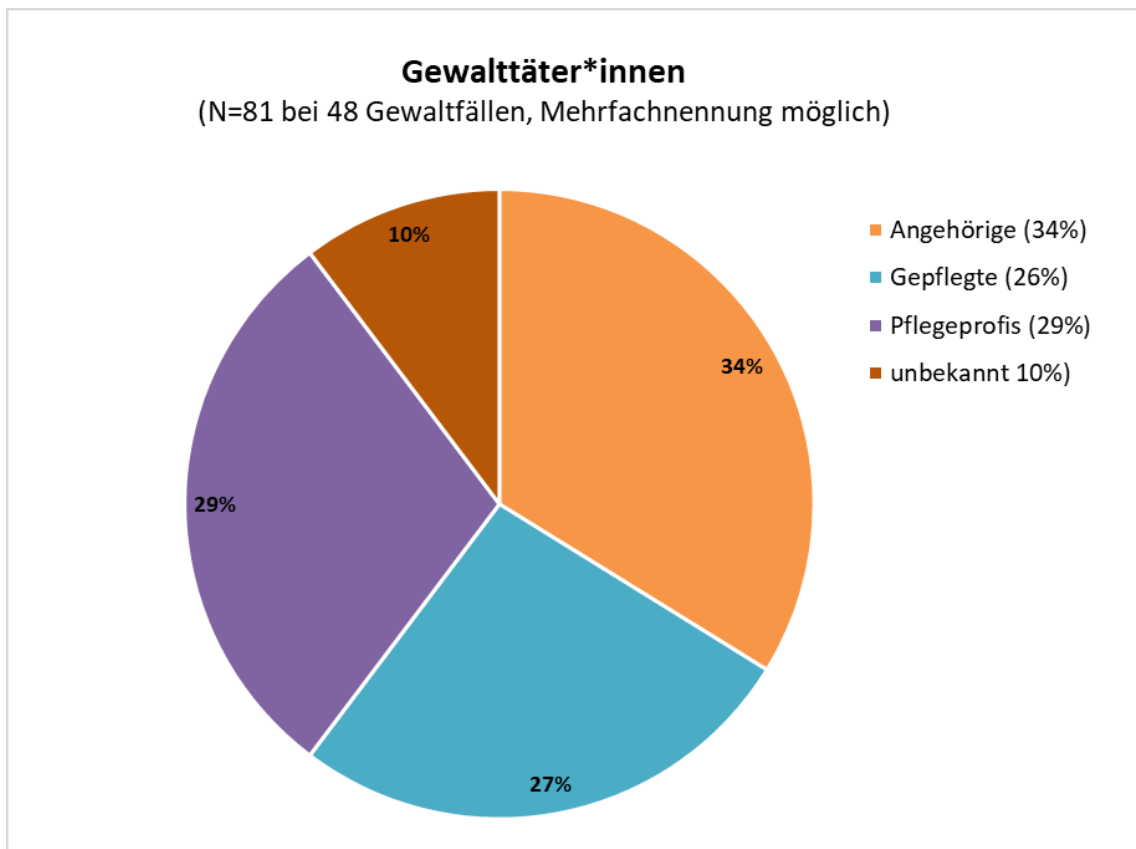


Abb. 14: Darstellung der Gewalttäter\*innen 2023



Ein weiterer Komplex des Themas Gewalt, das immer mehr in den Fokus rückte, waren Bewohnende in vollstationären Einrichtungen mit einer psychischen Erkrankung und einem hohen Aggressionspotential, welches Angehörige sowie professionell Pflegende vor besondere Herausforderungen stellte. Es ist nicht das herausfordernde Verhalten von Menschen mit Demenz gemeint, deren Begleitung auch professionell möglich ist. Es waren gewaltvolle, zum Teil nicht vorhersehbare Handlungen der Gepflegten, die ein hohes Maß an Fremdgefährdung beinhalteten und einen besonderen Schutz der Mitarbeitenden sowie der anderen Bewohnenden erforderten. Dies wird die Arbeit von PiN auch künftig zunehmend beschäftigen.

#### 4 Feedback aus der Beratungstätigkeit

*„Das Coaching hat dem Team nochmal richtig gut getan, um aus einer anderen Perspektive auf die Situation zu schauen und auf sich selber, vielen Dank dafür.“*

*„Vielen Dank, dass sie sich die Zeit genommen haben, das war unglaublich gut und entlastend, das mal loszuwerden.“*

*„Da wäre ich allein nicht draufgekommen, mich dahin zu wenden, vielen Dank für ihre so wertvolle Arbeit!“*

*„Ich danke ihnen für ihren professionellen Blick auf die Situation, das war sehr hilfreich“*

*„Wie gut, dass ich sie erreiche und das, vor einem langen Wochenende, vielleicht kann ich nun mit ihrer Beratung noch etwas klären.“*



## 5 15 Jahre PiN – Entwicklung des Kompetenzzentrums

Um allen an der Pflege älterer Menschen beteiligten Personen in schwierigen Pflegesituationen Unterstützung anzubieten, wurde 2008 die Beratungsstelle „Pflege in Not Brandenburg“ gegründet und seither fortlaufend dem gestiegenen Bedarf angepasst. Dies betrifft sowohl die Angebote als auch die Beratungszeiten sowie den Personaleinsatz. Ratsuchende erhalten seither Hilfe, um Konflikte zu klären oder Entlastung in eine angespannte Pflegesituation zu bringen und somit Gewalt zu verhindern oder zu beenden. Insgesamt wurden fast 3.000 Beratungsfälle bearbeitet.

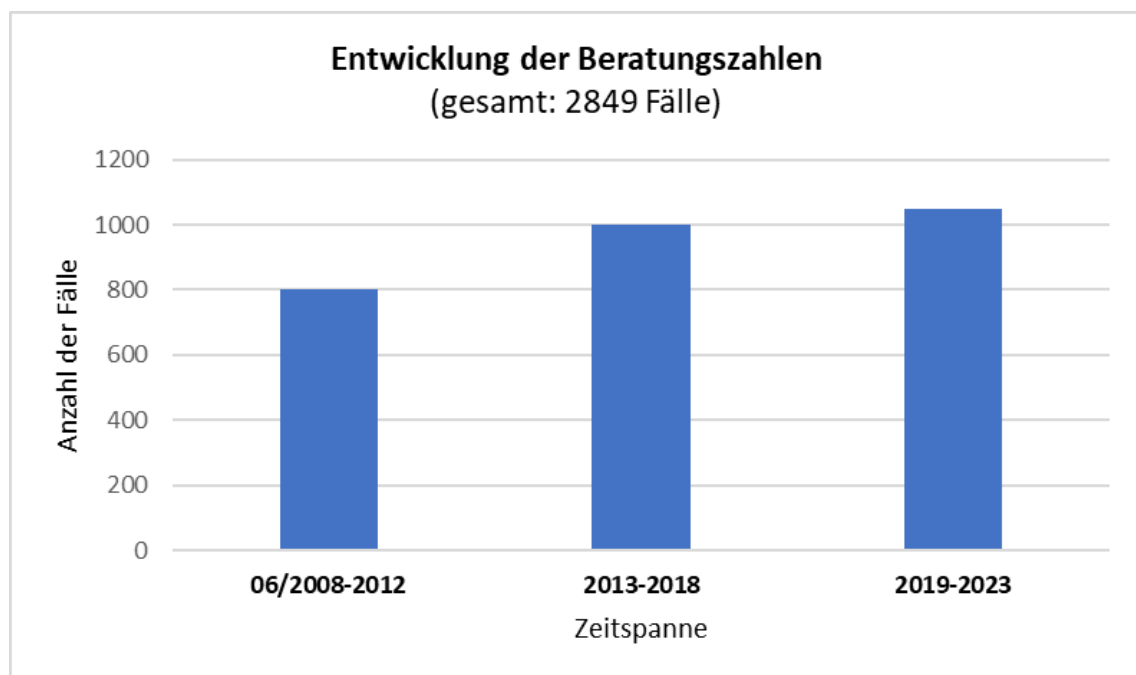


Abb. 15: Übersicht Fallzahlen 15 Jahre PiN im 5-Jahres-Vergleich

Wie in Abbildung 15 ersichtlich, sind die Beratungszahlen in den Jahren stetig gestiegen. Dies zeigt, wie wesentlich das Angebot von PiN ist, um Konflikt- und Gewaltfällen professionell zu begegnen. Herausfordernd ist, das Angebot besonders den pflegenden Angehörigen vertraut zu machen, da diese keine konstante und beständige Gruppe darstellen, sondern sich im Laufe der Jahre stetig verändern. Dies macht eine kontinuierliche und gezielte Öffentlichkeitsarbeit notwendig. Im Bereich der professionellen Pflege hingegen ist PiN ein fest etabliertes Beratungsangebot geworden.

Sowohl auf politischer Ebene als auch in Netzwerken rund um das Thema „Älter werden“, ist die Expertise von PiN gefragt. In den ersten Jahren wurden nicht alle Angebote statistisch erfasst. Im Zuge der Überarbeitung des Konzeptes von PiN im Jahr 2014 wurde die Dokumentation und Auswertung differenzierter. Netzwerkarbeit, PiN-Vorstellungen und Multiplikator\*innenschulungen wurden in die statistische Auswertung einbezogen.

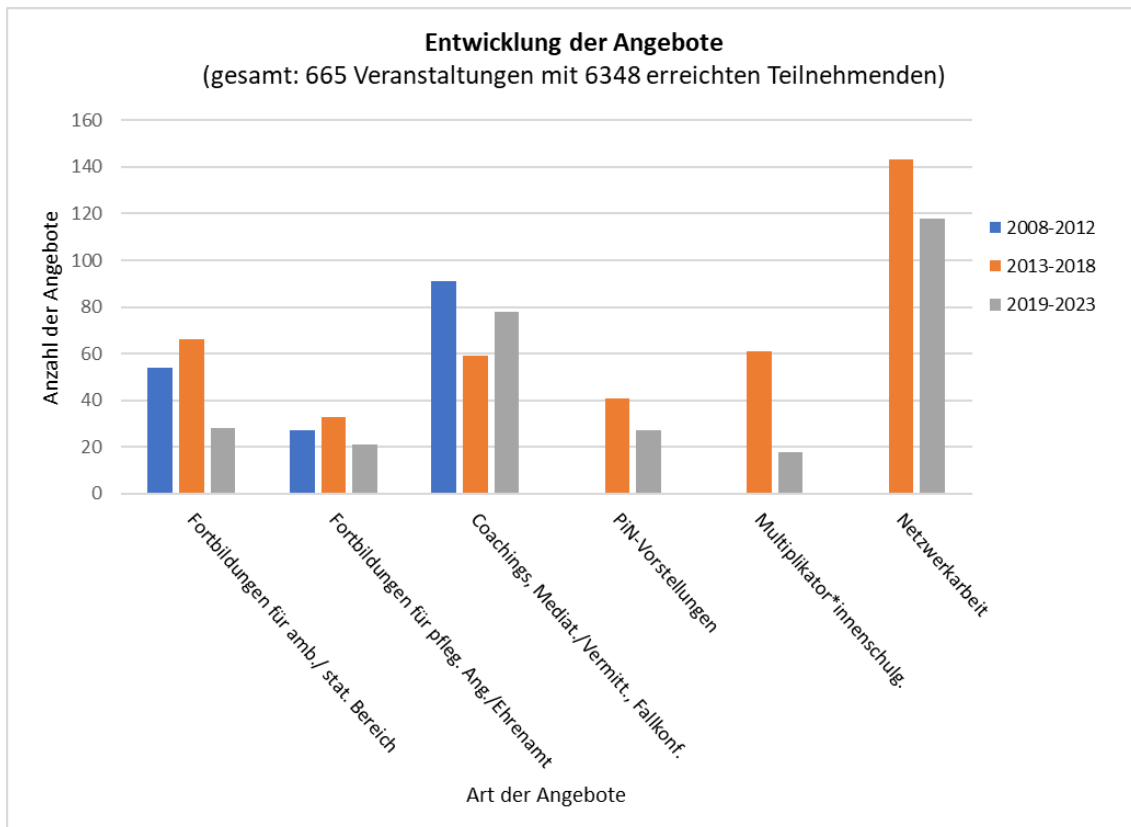


Abb. 16: Entwicklung der Angebote

2008 bis 2012 haben wir verstärkt Fortbildungen für Pflegekräfte und Ehrenamtliche durchgeführt, um PiN im professionellen Pflegebereich bekannt zu machen. Seit 2012 werden Fortbildungen von uns nur noch anlassbezogen durchgeführt. Das heißt, im Zusammenhang mit der Beratung im einem Konflikt- oder Gewaltfall, bieten wir im Nachgang Fortbildungen zur Thematik an. An der grauen Säule in Abbildung 16 ist erkennbar, dass es zwischen 2019 und 2023 zu weniger Veranstaltungen im Bereich der Netzwerkarbeit, PiN-Vorstellungen und Multiplikator\*innenschulungen als in den vorhergehenden Jahren kam. Hier ist die Ursache in der Corona-Pandemie zu sehen.

### 15 Jahre PiN in Zahlen:

- 148 Fortbildungen im ambulanten und stationären Bereich
- 81 Fortbildungen für pflegende Angehörige und für Ehrenamtliche
- 228 Coachings, Vermittlungsgespräche und Fallkonferenzen
- 68 Vorstellungen der Beratungsstelle und ihrer Arbeit
- 79 Multiplikatorenschulungen
- Netzwerkarbeit in 261 Fällen
- 665 Veranstaltungen insgesamt mit etwa 6350 TN



Die vielen unterschiedlichen Angebote von PiN trugen in den vergangenen Jahren dazu bei, Wege aufzuzeigen, wie sich überfordernde und belastende Situationen ändern lassen.

Die Zahlen zeigen, dass das Beratungsangebot unverzichtbar für die Pflegelandschaft im Land Brandenburg geworden ist. Der demografische Wandel macht es notwendig, dass Ratsuchende Unterstützung finden und Netzwerkpartner\*innen auf die Expertise von PiN zurückgreifen können.

## **6 Ausblick**

Wie in Abbildung 3 zu erkennen ist, werden die Angebote von PiN in den von Potsdam entfernten Landkreisen in einem geringeren Umfang in Anspruch genommen. Deshalb planen wir für 2024 unsere Öffentlichkeitsarbeit in diesen Gebieten des Landes Brandenburg zu intensivieren. Hierzu werden wir mit den Netzwerken vor Ort gezielter in Kontakt treten, das Angebot von PiN vorstellen und zum Thema „Gewalt in der Pflege“ sensibilisieren.

Ein weiteres Anliegen ist es, die Arbeit der Beratungsstelle den Akteur\*innen des Förderprogramms „Pflege vor Ort“ vorzustellen. Ziel des Programms ist die Unterstützung der Pflege in der Häuslichkeit und die Stabilisierung ambulanter Pflege im Land Brandenburg. Den Akteuren, insbesondere den „Kümmerern“ und Pflegelots\*innen, soll die Möglichkeit präsent sein, im Gewalt- oder Konfliktfall auf das Beratungsangebot von PiN zurückgreifen zu können.

Des Weiteren planen wir, den Pflegestützpunkten im Land wieder Fortbildungsmöglichkeiten bei PiN anzubieten. 2012 bis 2018 gab es bereits umfangreiche Veranstaltungen zu den verschiedensten Themen, welche die Schnittmengen zwischen den Arbeitsbereichen von PiN und den PSP darstellten. Da es inzwischen viele neue Mitarbeitende in den Pflegestützpunkten gibt, werden wir wieder zu Fortbildungsthemen schulen.

April 2024

Beratungszeiten  
Montag: 09.00-12.00 Uhr  
Mittwoch: 14.00-18.00 Uhr  
Freitag: 09.00-12.00 Uhr  
13.00-17.00 Uhr

Hoffbauer-Stiftung  
**Pflege in Not Brandenburg**  
Gutenbergstrasse 96  
14467 Potsdam  
Tel.: 0331-200 89 00 /01  
Fax: 0331-200 88 59

[mail@pinbrandenburg.de](mailto:mail@pinbrandenburg.de)  
<https://pflege-in-not-brandenburg.de>