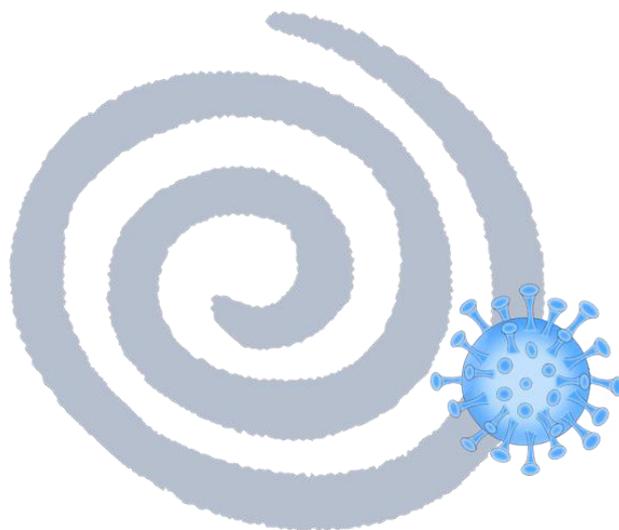




Jahresbericht 2020



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

**Pflege in Not
Brandenburg**



**PFLEGE IN NOT
BRANDENBURG**

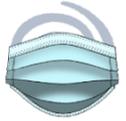
0800 265 55 66

BERATUNGSTELEFON

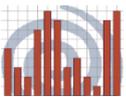
Inhalt



1. Vorwort	2
-------------------	---



2. Beratungsarbeit in Zeiten der Corona-Pandemie	3
---	---



3. Beratungszahlen	5
---------------------------	---



4. Coachings, Schulungen und Fortbildungen	9
---	---

<i>4.1. Coachings und anlassbezogene Fortbildungen</i>	9
--	---

<i>4.2. Schulungen von Multiplikator*innen</i>	10
--	----

<i>4.3. Schulungen für Angehörige</i>	11
---------------------------------------	----



5. Pflege in Not Brandenburg als Schlichtungsstelle	12
--	----



6. Netzwerkarbeit des Kompetenzzentrums	13
--	----

<i>6.1. Kooperationen</i>	14
---------------------------	----

<i>6.2. Öffentlichkeitsarbeit</i>	15
-----------------------------------	----



7. Ausblick	16
--------------------	----



1 Vorwort



2020 war ein außergewöhnliches Jahr. Es begann für uns mit dem Trägerwechsel vom Diakonischen Werk Potsdam e.V. hin zur Hoffbauer-Stiftung, welcher schon lange geplant und vorbereitet war.

Den weiteren Verlauf des Jahres bestimmte die Corona-Pandemie. Das öffentliche und private Leben veränderte sich in unvorstellbarer Weise und stellte Institutionen und Menschen vor immense Herausforderungen.

Wir Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle „Pflege in Not Brandenburg“ (PiN) blickten dabei besonders auf die Pflegesituationen in Altenheimen und in der Häuslichkeit. Zusätzlich zu den herkömmlichen Beratungsanlässen der letzten Jahre haben sich Einrichtungsleitungen, pflegende Angehörige und Gepflegte an uns gewandt, um in dieser Ausnahmesituation Beratung und Unterstützung zu bekommen, oder um aus der Isolation heraus eine Gesprächspartnerin zu finden.

Die Arbeit der Beratungsstelle konnte, trotz des Lockdowns im Frühjahr und Winter, ununterbrochen aufrechterhalten werden, wenn auch unter anderen, neuen Maßgaben. So wurden die Beratungssettings den jeweils aktuellen Eindämmungsverordnungen des Landes Brandenburg angepasst. Direkte Kontakte zu Ratsuchenden und Einrichtungen wurden auf das Nötigste und Mögliche beschränkt. Überwiegend fand die Beratung telefonisch statt. Nur in absoluten Krisensituationen wurden Mediationen und Coachings unter Wahrung der Hygienebestimmungen durchgeführt.

Die Beratungszahlen konnten so auf dem Niveau der Vorjahre bleiben. 210 Fälle mit insgesamt 688 Kontakten zu Ratsuchenden wurden von uns bearbeitet. Dabei war zu beobachten, dass die Fälle, unabhängig von der Corona-Pandemie, immer komplexer wurden und PiN zunehmend als Schlichtungsstelle fungieren musste (siehe Punkt 5.). Schulungen von Multiplikator*innen wurden größtenteils bis auf Weiteres verschoben. Zwischenzeitlich war im Sommer und Herbst einiges an Veranstaltungen und Netzwerkarbeit möglich, so dass der Kontakt zu den anderen Akteur*innen der Altenpflege bestehen blieb.

Wie viele andere waren auch wir dabei, neue Medien und Möglichkeiten des Kontaktes zu erkunden und für unsere Arbeit nutzbar zu machen. Kreativität und Flexibilität wird wohl noch eine Weile unseren Beratungsalltag bestimmen. Wir werden Ihnen darüber im Folgejahr berichten.

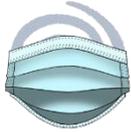
Bleiben Sie gesund!

Claudia Gratz und Helga Zeike

im Februar 2021



2 Beratungsarbeit in Zeiten der Corona-Pandemie



Bei unseren Fällen gab es ab März 2020 kaum einen, bei dem die Corona-Pandemie nicht in irgendeiner Form eine Rolle spielte. Für 15% der Ratsuchenden war es sogar der direkte Anlass, um zum Hörer zu greifen. Zu Beginn wollten die Anrufer*innen Informationen zu SARS-COVID 19 und zu Veränderungen bei Pflege und Betreuung. Da am Anfang die Hotlines überlastet waren, wählten pflegende Angehörige oder Gepflegte auch die Nummer von PiN. Wir versuchten, so gut es ging, aufzuklären und an Ansprechpartner*innen zu vermitteln. Manchmal begleiteten wir auch dabei, den häuslichen Pflegealltag anders zu organisieren, wenn aus Angst vor Ansteckung die Hilfe von Nachbar*innen oder Verwandten wegfiel. Wir konnten beispielsweise helfen, Lieferdienste zu finden, die die Gepflegten mit Lebensmitteln und Medikamenten versorgten. Oder unterstützten bei Überlegungen, wie der Alltag bei der Betreuung demenzkranker Angehöriger anders organisiert werden kann, wenn die Tagespflege nicht mehr zur Verfügung stand.

Als die Heime im Frühjahr geschlossen wurden, erhielten wir etliche Hilferufe von Angehörigen, die unter dem Abbruch der Beziehungen litten. Gerade diejenigen, die fast jeden Tag in die Einrichtungen zu ihren pflegebedürftigen Verwandten gingen, waren verzweifelt. Besonders bei Eheleuten war die Not groß. Hier versuchten wir, die Angehörigen zu ermutigen, auf die Heime zuzugehen und gemeinsam nach neuen, anderen Kontaktmöglichkeiten zu suchen, die trotz Besuchsverbot möglich waren.

Wie sehr auch die Gepflegten in den Heimen unter der Schließung gelitten hatten, wurde für die Angehörigen und uns nach der Öffnung deutlich sichtbar. Durch die fehlenden Kontakte war gerade bei Demenzerkrankten eine deutliche Verschlechterung der Krankheitssymptome eingetreten. Die Angehörigen hatten vorher körperlichen Kontakt und regten die Gepflegten mit Gesprächen an. Durch ihre Besuche konnten sie den Pflegekräften vieles von der Betreuung abnehmen. Der Wegfall dieser Zuwendung und Unterstützung durch die Angehörigen konnte kaum kompensiert werden, da die Pflegekräfte durch die veränderte Situation am Rande ihrer Leistungsfähigkeit arbeiteten. Es wurde viel improvisiert und umgestaltet, um den Bewohner*innen die fehlenden Besuche zu ersetzen. Dabei waren nicht alle Heime in der Lage, kreatives Potential zu nutzen, um mit räumlichen Erschwernissen oder personellen Schwierigkeiten neue Wege zu finden, damit alle Bedürfnisse der Bewohner*innen berücksichtigt werden konnten.

Es erreichten uns aber auch Anrufe von Einrichtungsleitungen, die wegen der Besuchsregelungen von Angehörigen physisch bedrängt und unter Druck gesetzt wurden. Vereinzelt kam es zu Bedrohungen mit Rechtsmitteln, wenn Bewohner*innen an SARS-COVID 19 erkrankten. Wir boten unsere Unterstützung in Form von Gesprächen und Mediationen an.



Bei den Fällen, deren Konflikte nicht durch die Corona-Pandemie verursacht wurden, spielten die Einschränkungen trotzdem mit hinein. Es war deutlich schwieriger, in Überlastungssituationen Hilfe für die häusliche Pflege zu organisieren. Viele Hindernisse mussten überwunden werden, angefangen vom Vorlegen 1-2 negativer Covid-19-Testergebnisse für die Inanspruchnahme von Dienstleistern bis hin zur Einrichtungssuche ohne Aufnahmestopp und mit freien Plätzen, wenn zu Hause nichts mehr organisiert werden konnte.

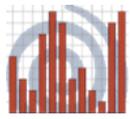
Dies wurde besonders in der zweiten Corona-Welle deutlich. Die Versorgung von pflegebedürftigen SARS-COVID 19-Erkrankten in der Häuslichkeit war problematisch, da nun oft der pflegende Angehörige ebenfalls erkrankt und geschwächt war. Andere Familienmitglieder, Nachbar*innen und Bekannte konnten wegen der Verordnungen und Quarantänebestimmungen nicht helfen, und in dieser Situation einen Pflegedienst zu finden war nahezu unmöglich. Auch hier war Improvisation angesagt, um Hilfe zu organisieren. Die Lösungen waren sehr individuell. Mit Glück fand sich ein Hausarzt, der eine Krankenhauseinweisung veranlasste, oder ein Pflegedienst war doch noch bereit, unter Coronabedingungen ins Haus zu kommen. In einigen Fällen jedoch gab es für die Betroffenen keine andere Möglichkeit, als die Situation auszuhalten und abzuwarten, bis die Erkrankung vorüber war und ein negatives Testergebnis Besuche und Hilfen ermöglichte.

Isolation und Einsamkeit, die in einer Pflegesituation schon zu normalen Zeiten als Belastungsmomente gelten, wurden durch die Corona-Pandemie deutlich verstärkt. Sie hinterlassen bereits jetzt körperliche und psychische Spuren bei Gepflegten und Pflegenden, und die Langzeitfolgen sind noch nicht absehbar.

Veränderte Beratungssettings, Homeoffice, Quarantäne, verminderte Kontakte zu Kolleg*innen prägten, wie in vielen anderen Bereichen, unseren Beratungsalltag. Da SARS-COVID 19 nicht nur eine Bedrohung für unsere Klienten darstellt, sondern für alle Menschen, kam uns die Thematik ungewöhnlich nahe. In der professionellen Rolle zu bleiben und die eigene Betroffenheit außen vor zu lassen, war bei den Beratungen nicht immer einfach, besonders, wenn man mit Leid konfrontiert war, das einen jeden Tag selbst treffen konnte.



3 Beratungszahlen



Trotz der Erschwernisse durch die Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie konnten in diesem Jahr gleichbleibend viele Ratsuchende von uns aufgefangen und begleitet werden.

Da nach einem Erstgespräch oft auch verschiedene Interventionen notwendig sind, erfolgten 688 Interventionen auf 210 Kontaktaufnahmen (2019: 593 Interventionen auf 204 Kontaktaufnahmen).

Die Mehrheit der Ratsuchenden waren pflegende oder begleitende Angehörige und Bekannte. Hier sind aber nicht nur Konflikte mit Dritten das beherrschende Thema, sondern gleichermaßen das Bedürfnis nach Beratung in einer zunehmend als Überlastung empfundenen persönlichen Situation.

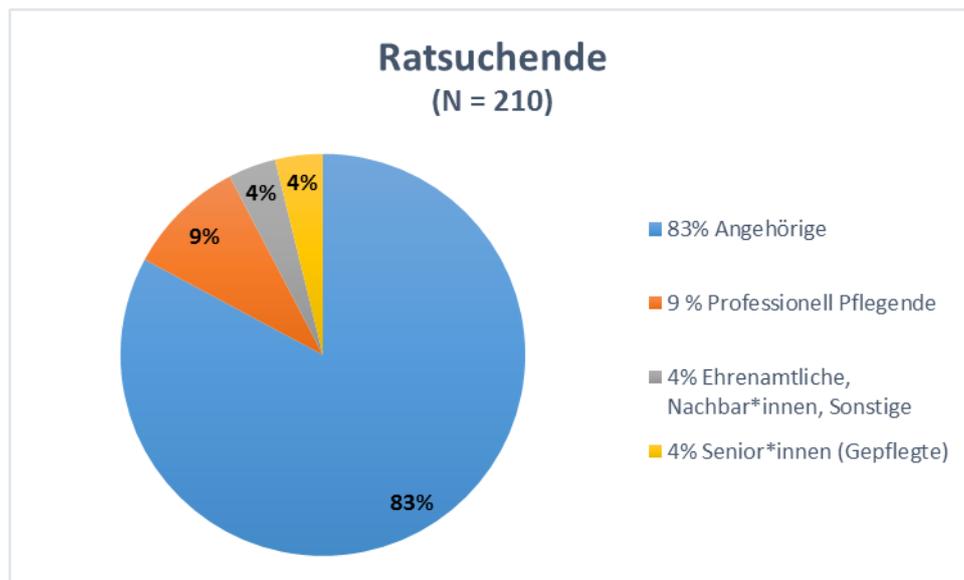


Abb. 1: Ratsuchende

Die professionellen Pflegekräfte wenden sich weniger individuell, sondern eher mit Konfliktthemen innerhalb der Einrichtung oder des Pflegedienstes und bei Konflikten mit pflegenden Angehörigen an uns. Individuelle Belastungen werden dann im Verlauf der Interventionen zum Thema, selten beim Erstkontakt.

Etwa zwei Drittel der Ratsuchenden konnte mit einem Gespräch und Informationen oder einer längeren seelsorgerischen Beratung geholfen werden. Für das weitere Drittel mussten



häufiger Kontakte auch zu anderen Beteiligten hergestellt werden, um Entlastung in eine Situation zu bringen oder einen Konflikt zu klären.

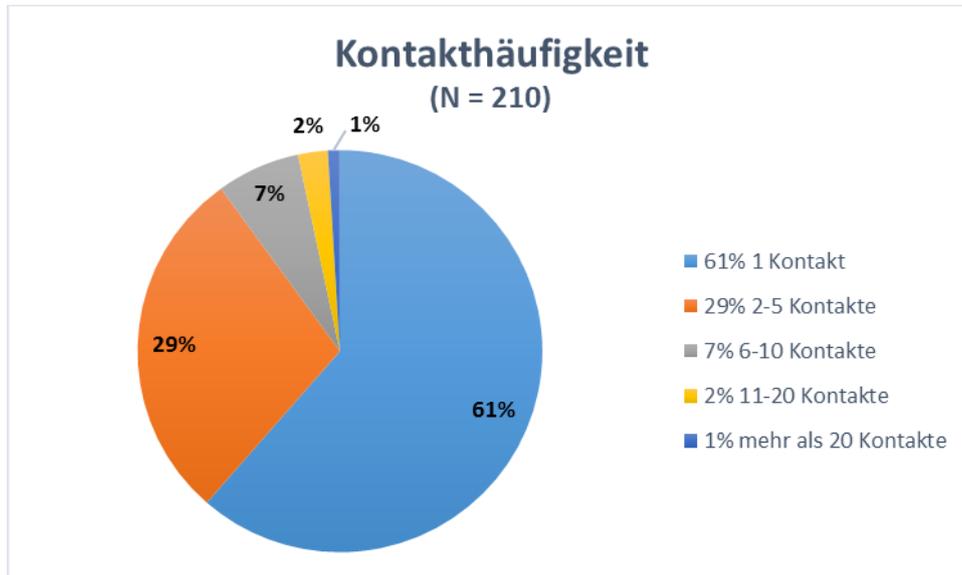


Abb. 2: Kontakthäufigkeit

Etwa die Hälfte der Interventionen sind entlastende oder beratende Gespräche. In den anderen Fällen unterstützten wir mit unseren anderen Entlastungsangeboten auf der Suche nach Lösungen. Darüber hinaus vermittelten wir auch spezielle Informationen oder kooperierten mit anderen Diensten.

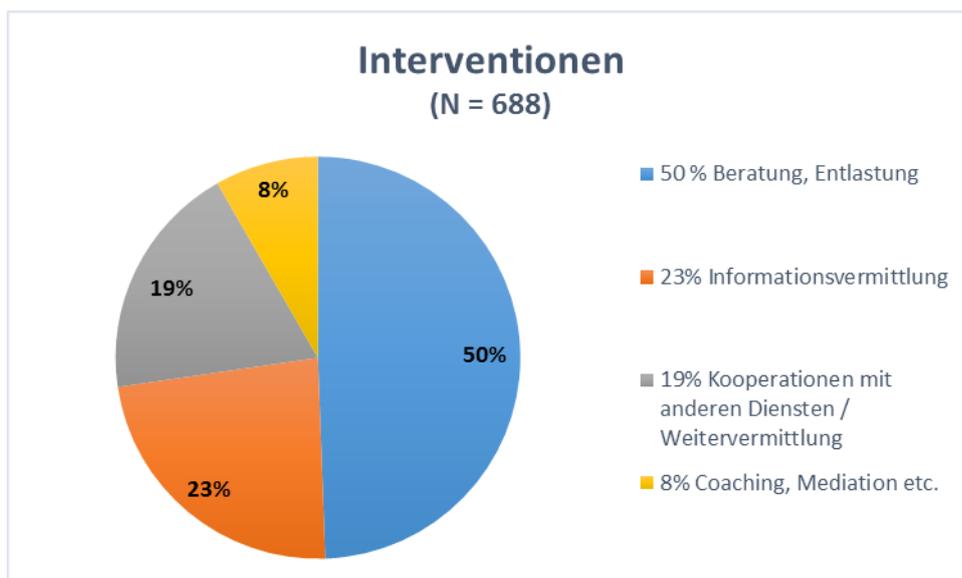


Abb. 3: Interventionen



Während im Vorjahr noch ein Fünftel der Beratungsanlässe mit Formen von Gewalt in der Pflege in Verbindung gebracht werden musste, lässt sich für 2020 ein Rückgang dieses Beratungsgrundes verzeichnen (2019/20: 21% / 14%).

Die Beschwerden über Profis (2019/20: 30% / 31%) und Familienkonflikte und -belastungen (2019/20: 25% / 25%) stehen bei den zur Beratung führenden Anlässe weiterhin an vorderer Stelle. Die Beratungsthemen erfassen, womit die Klient*innen sich im **Erstgespräch** an uns wenden.

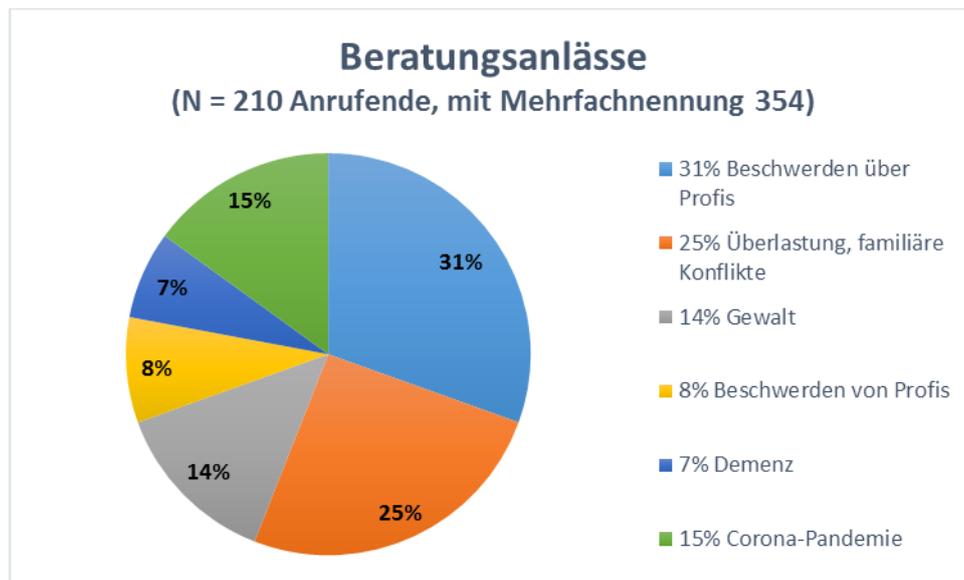


Abb. 4: Beratungsanlass

Eine Reihe von Anrufenden hatte direkt im Erstkontakt mehrere Themen zu besprechen, manche ergaben sich aber auch erst im Verlauf der Beratung und nach mehreren Interventionen. Daher wurde z.B. das Thema Gewalt im Erstkontakt zu 14 % als Problem benannt, im weiteren Verlauf der Interventionen erhöhte sich diese Zahl auf 22 % (siehe Beschwerdethemen) – wir erfassen Gewalt in der Pflege nicht nur als physische Gewalt, sondern entsprechend der WHO-Definition auch in ihrem psychischen, sexuellen, sozialen und finanziellen Ausdruck.



Detaillierter ließen sich die Beschwerdethemen dann im Prozess der Beratungen und Interventionen erfassen.

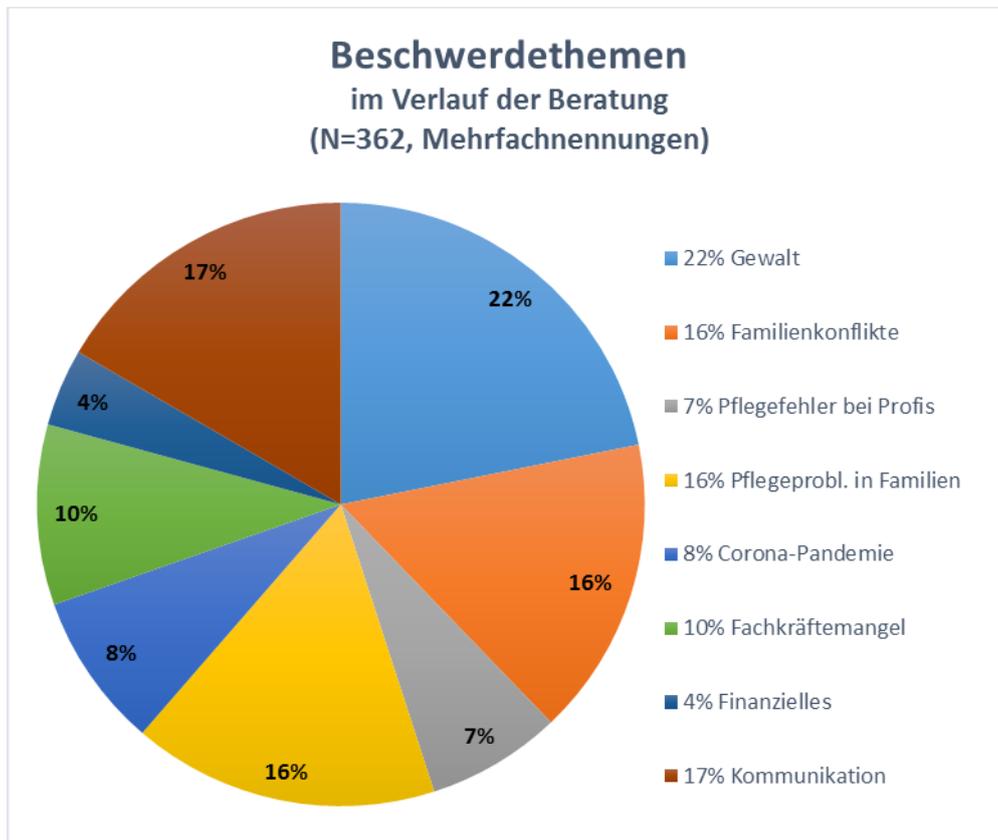


Abb. 5: Beschwerdethemen

Im Verlauf der Beratungen kristallisierte sich das Vorkommen gewaltvoller Situationen im Rahmen von Konflikten als meist benanntes Problem heraus. Aggressive Ansprache der Beteiligten untereinander, verbal unangemessene Versuche, um unterschiedliche Ansichten durchzusetzen, Beleidigungen oder Schikane in der Öffentlichkeit kamen dabei häufiger vor als körperliche Gewalttaten. Aber auch ohne strafrechtliche Relevanz sind Aggressionen als Grundstimmung in der Kommunikation für alle Beteiligten hoch belastend. In den meisten Fällen entstehen aggressive Gefühle zwischen Pflegenden und Angehörigen. Die Pflegebedürftigen sind nur in wenigen Fällen selbst Teil des Konfliktes, leiden aber unter den Spannungen oder unter den Folgen, wenn ein Konflikt zu einer Trennung vom professionellen Pflegeanbietenden führt.

Wie schon im letzten Jahr ist der Fachkräftemangel explizit als eine Ursache von Problemen benannt worden. Viele Pflegedienste und Einrichtungen greifen aus Mangel an hochqualifizierten Bewerbungen auch auf geringer qualifizierte Pflegekräfte und Aushilfen zurück oder können Fachkräfte nur durch Leasingpersonal vorhalten. Dadurch ergeben sich aus Sicht der



Angehörigen und Pflegebedürftigen häufiger Situationen, in denen pflegerische Belange zu kurz kommen oder übersehen werden. Wenn vor der Pandemie Lücken in der fachpflegerischen Versorgung durch die Beteiligung der Angehörigen an der Pflege aufgefangen wurden, war dies nun unter den notwendigen, behördlich angeordneten Sicherheitsmaßnahmen nicht mehr aufrecht zu erhalten. Spätestens nach den Lockerungen der Besuchseinschränkungen im Sommer wurde dann deutlich sichtbar, wie eingeschränkt der Umfang der Pflegeleistungen durch das vorhandene Personal war. Vor allem bei Angehörigen rief das ein starkes Bedürfnis nach Klärung und Verbesserung von Zuständen hervor, durch die sie die Gepflegten geschädigt sahen.

4 Coachings, Schulungen und Fortbildungen



In einer akuten Konfliktsituation ist es für die alltägliche Pflegearbeit vor allem für professionelle Pflegekräfte hilfreich, durch ein Coaching die Belastungen im Team für die Beteiligten zu klären und gemeinsam Strategien für einen konstruktiven Umgang mit den Spannungen durch den Konflikt zu entwickeln. Um den landesweiten Beratungsauftrag umsetzen zu können, beschränken wir uns dabei auf maximal drei Coachings zur Problemlösung. Besteht längerer Unterstützungsbedarf, empfehlen wir in der Folge an bekannte und geprüfte Dritte weiter.

4.1 Coachings und anlassbezogene Fortbildungen

Ein Bedarf an Coachings entwickelte sich in der häuslichen und stationären Pflege, wenn es unterschiedliche Ansichten zur Pflege gab und zwischen Pflegeteams, Angehörigen und Gepflegten Konflikte entstanden, die zu eskalieren drohten. Die Teamcoachings folgten dann in der Regel nach den Schlichtungsgesprächen (siehe Punkt 5.) oder wurden durchgeführt, wenn es zu keiner Mediation kommen konnte. Sie dienten den Teams dazu, neue Wege für den Umgang mit schwierigen Pflege- und Kommunikations- oder Gewaltsituationen zu finden. Dabei ging es weniger um die Vermittlung von konkretem Wissen, sondern um Selbstreflexion, gesunde Abgrenzung und gleichwürdige Kommunikation unter allen Beteiligten an der Pflegesituation.

Es gab auch Situationen, in denen nach einem Coaching noch der Bedarf nach Informationen und fachlichen Hinweisen bestanden hat. In diesen Fällen haben wir anschließend anlassbezogene Fortbildungen durchgeführt. Mitunter mussten wir auch den umgekehrten Weg



gehen, wenn es zum Beispiel in einem Team Widerstände gab, sich der konflikthaftern Situationen zu stellen. Über ein anlassbezogenes Fortbildungsthema wurde ein Rahmen zur Reflexion der Situation angeboten. So konnte ein behutsamer Zugang geschaffen und Vertrauen in unsere Beratungsarbeit aufgebaut werden.

Trotz der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie konnten wir unter den entsprechenden Schutzvorkehrungen neun Coachings durchführen und haben dabei 95 Personen erreicht.

Die Möglichkeit, anlassbezogene Fortbildungen anzubieten, war 2020 durch die Corona-Pandemie reduziert. Wir konnten aber zu den Themen „Umgang mit aggressiven und konflikthaftern Situationen“, „Sexuelle Belästigung in der Altenpflege“ und „Gewalt in der Pflege“ acht Fortbildungen zwischen den Lockdowns durchführen. Diese verteilten sich zu je einem Viertel auf professionell Pflegenden in Einrichtungen, in ambulanten Diensten, auf pflegende Angehörige bzw. Ehrenamtliche und als Multiplikator*innenfortbildung.

4.2 Schulungen von Multiplikator*innen

Da wir bei den Schulungen weniger in Vortragsform arbeiten, sondern Wert auf den persönlichen Austausch legen und auf eine selbsterfahrungsorientierte Herangehensweise achten, haben wir auf ein digitales Angebot verzichtet. Wir führten nur die Schulungen durch, bei denen ein persönlicher Kontakt, unter Einhaltung der gerade gültigen Verordnung, möglich war. Weitere Schulungen haben wir im Einvernehmen mit den Beteiligten entsprechend der Situation verschoben, in der Hoffnung, sie später durchführen zu können.

Wir konnten eine Reihe von Vorabsprachen für größere Multiplikator*innenschulungen für die Zeit nach der Pandemie treffen. So gibt es mit der **Aufsicht für unterstützende Wohnformen (AuW)** bereits eine feste Verabredung für den Sommer 2021. An allen drei Standorten soll jeweils eine Schulung zur Konfliktberatung durchgeführt werden. Da die geplanten Veranstaltungen im November 2020 pandemiebedingt ausfallen mussten, haben wir für alle Mitarbeiter*innen ein Handout erarbeitet, das den Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen erleichtern soll.

Mit dem **Experten Pflege Service (EPS)**, einem Unternehmen für Beratung und Schulung pflegender Angehöriger, sind wir in Vorbereitungen für eine Fortbildung der in Brandenburg tätigen Mitarbeitenden zum Thema „Gewalt in der Pflege“.

Zu Beginn des Jahres kam es zu einem Treffen mit Präventionsbeamten der **Polizei**, bei dem wir unsere Arbeit vorstellten und gleichermaßen Einblick in den präventiven Ansatz der



Polizeiarbeit in Bezug zu familiärer Pflege erhielten. Daraus resultierten zwei gemeinsame Fortbildungsveranstaltungen für Pflegedienste. Beide Fortbildungen zeigten, dass im Bereich der Gewaltprävention die Grenzen der fachdienstlichen Beratung von PiN und der polizeilichen Prävention ineinander übergehen. Von den Präventionsbeamten wurde ein Kontakt mit der Polizeihochschule in Oranienburg angeregt und eine größere Fortbildung für Polizeibeamt*innen angedacht. Die Umsetzung ist für 2021 geplant.

Eine weitere wichtige Kooperation ergab sich durch die Zusammenarbeit mit dem **Ausbildungszentrum für Gesundheits- und Krankenpflegeberufe** in Nauen während einer Aufnahme für das ZDF-Mittagsmagazin (siehe 6. Öffentlichkeitsarbeit). Dabei wurde der Bedarf deutlich, eine deeskalierende Haltung nicht nur im Umgang mit den Bewohner*innen in Einrichtungen oder zu Pflegenden in der Häuslichkeit zu erlernen, sondern auch für die eigene Ausbildungssituation. Institutioneller Druck, meist durch Fachkräftemangel ausgelöst, bringt die Auszubildenden früh in Situationen, die schnell zu Konflikten eskalieren können. Ungeduldige Vorgesetzte, überforderte Angehörige oder unzufriedene Pflegebedürftige begegnen ihnen täglich. Sie müssen mit dem gereiztem Verhalten dieser angespannten Menschen umgehen lernen. Da der Fachkräftemangel auch eine gute Nachwuchsförderung braucht, hat es uns gefreut, an dieser Stelle ein Stück weit dazu beitragen zu können, dass Auszubildende mit diesem Druck besser zurechtkommen können.

4.3 Schulungen für Angehörige

Zwei Schulungen für pflegende Angehörige von Demenzkranken in Zusammenarbeit mit der **Alzheimer-Gesellschaft Brandenburg** konnten im Sommer in deren Schulungsreihe „Hilfe beim Helfen“ durchgeführt werden. Für das darin enthaltene Modul 4 "Konflikte und Belastungen im Alltag - wenn die Nacht zum Tag wird" werden wir des Öfteren als Expertinnen angefragt. Wir geben dabei Hilfestellungen für den Umgang mit physischen und psychischen Herausforderungen, denen die Angehörige durch die Pflege ausgesetzt sind. Unser präventives Ziel bei diesem Modul ist es, sowohl das Verständnis für die Verhaltensänderungen der Demenzerkrankten zu erhöhen, als auch die pflegenden Angehörigen zur Selbstfürsorge anzuregen und zu ermutigen.



5 Pflege in Not Brandenburg als Schlichtungsstelle



Wie schon 2019 war zu beobachten, dass PiN zunehmend zum Schlichten von Konflikten in Altenheimen und Wohngruppen sowie zu Pflegediensten gerufen wurde. Hier scheint es einen hohen Bedarf zu geben. Deshalb sehen und bezeichnen wir uns zunehmend auch als Schlichtungsstelle in der Altenpflege.

Durch die enge Zusammenarbeit mit der Aufsicht für unterstützende Wohnformen (AuW) wurden wir 2020 häufig hinzugezogen, wenn zwischenmenschliche Konflikte zwischen Pflegeteams und Angehörigen oder Gepflegten zu eskalieren drohten. Durch unsere neutrale Rolle war es uns in den meisten Fällen möglich, mit allen Beteiligten in Kontakt zu kommen und Schlichtungsgespräche zu initiieren.

Die Kontaktaufnahme mit PiN kann telefonisch oder schriftlich erfolgen. Es ist sehr unterschiedlich, wer von den Betroffenen die Initiative ergreift, um uns hinzuzuziehen. Manchmal kontaktiert uns eine Heimleitung, oder es sind die Angehörigen bzw. die Gepflegten selbst. Anlässe zur Kontaktaufnahme seitens der Angehörigen und Gepflegten sind meist Unzufriedenheit mit Pflege und Betreuung. Es wird sich eine Verbesserung der Pflegesituation gewünscht und Pflegefehler werden angemerkt. Pflegeteams und Einrichtungsleitungen beklagen hingegen häufig ein aggressives oder übergriffiges Verhalten von Seiten der Angehörigen oder Gepflegten auf die Pflegekräfte.

Häufig wird PiN auf Anraten der AuW hinzugezogen. Diese hat dann bereits eine Einrichtung geprüft, so dass auf der Sachebene bereits geklärt ist, ob Pflegefehler vorliegen oder nicht. Bleibt ein Konflikt trotzdem bestehen, weil zum Beispiel die Kommunikation zwischen den Betroffenen gestört ist, legt die AuW den Beteiligten dringend nahe, sich bei PiN zu melden.

Ablauf eines Schlichtungsverfahrens:

Im Vorfeld:

- PiN spricht einzeln mit den Beteiligten und hört deren Sicht auf die strittigen Punkte.
- Jede Konfliktpartei versucht dabei für sich, die zentralen Themen des Problems zu finden und Ziele für das Gespräch zu formulieren.
- PiN verdeutlicht, dass es im Schlichtungsgespräch nicht darum gehen soll, die Fehler der Vergangenheit noch einmal durchzugehen und Schuldige zu finden, sondern gemeinsam in die Zukunft zu blicken und Kompromisse für ein weiteres respektvolles Miteinander zu erarbeiten.



Schlichtungsgespräch:

- Im Schlichtungsgespräch erhält jede Partei Gelegenheit, ihre Sicht auf den Konflikt darzulegen.
- Es wird daran gearbeitet, gemeinsame Ziele und Lösungen für die Probleme zu finden. Das Eingehen von Kompromissen hilft dabei, das zukünftige Miteinander besser zu gestalten.
- Dazu werden Vereinbarungen getroffen und schriftlich festgehalten.

Im Anschluss:

- PiN informiert sich nach einigen Wochen bei allen Beteiligten über die Einhaltung der Absprachen (ggf. muss bei einem erneuten Termin nachverhandelt werden).

In den meisten Fällen tritt anschließend eine Beruhigung der Situation ein. Aber nicht immer führt ein Schlichtungsverfahren zu einem dauerhaften Erfolg. Manchmal dauert das Einhalten der Vereinbarungen nur wenige Wochen an. Mit den vorangegangenen Schritten herrscht auf jeden Fall mehr Klarheit. Die Konfliktparteien wissen, was in Zukunft möglich sein wird und was nicht. Mitunter kann dies auch zum Auflösen des Pflegevertrages führen. Das Angebot unserer Begleitung gilt für alle Konfliktparteien, bis eine zufriedenstellende Situation für alle eingetreten ist.

Leider war es uns durch die Pandemie nicht immer möglich, alle Anfragen mit Hilfe von Schlichtungsverfahren zu bearbeiten. Der persönliche Kontakt zwischen den Konfliktparteien, also einmal gemeinsam am Tisch zu sitzen und sich in die Augen zu sehen, ist von unschätzbarem Wert für das Gelingen einer Schlichtung. Telefonische oder digitale Kontakte sind für das Verfahren zu distanziert und können nur Notlösungen sein. Sie können eine vorübergehende Entlastung bringen, aber einen persönlichen Kontakt nicht ersetzen.

6 Netzwerkarbeit des Kompetenzzentrums



Neben der konkreten Arbeit mit den direkt Betroffenen ist die Netzwerkarbeit und Kooperation im Land ein wesentlicher Bestandteil unserer Arbeit.

Erfreulich war, dass es uns gelungen ist, trotz der Corona-Pandemie an relativ vielen Veranstaltungen teilzunehmen und in der Öffentlichkeitsarbeit aktiv zu bleiben. Auch die Kontakte zu Netzwerkpartnern konnten weitestgehend aufrechterhalten werden.



Insgesamt haben wir an 39 **Veranstaltungen** teilgenommen bzw. diese durchgeführt. Es konnten insgesamt 384 Teilnehmende erreicht werden.

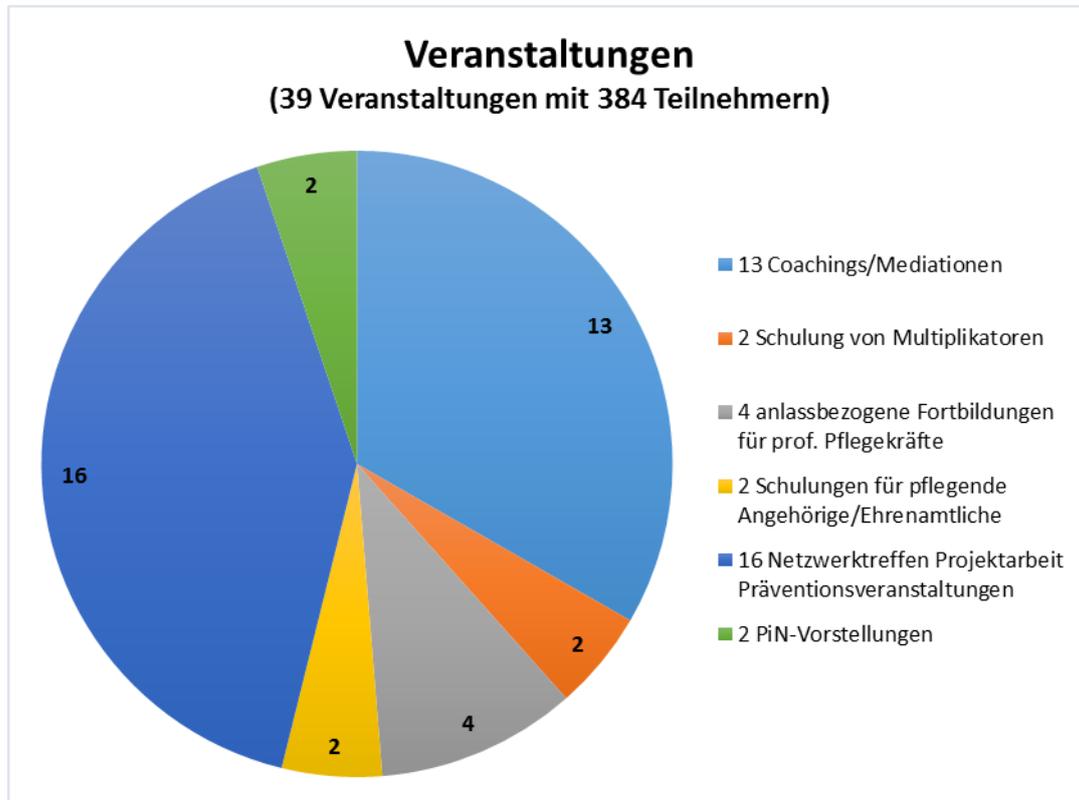


Abb. 6: Veranstaltungen

6.1 Kooperationen

Für die Netzwerkarbeit mit den Kooperationspartner*innen mussten ab Mitte März neue Kommunikationswege in Form von Video- oder Telefonkonferenzen besprochen werden. Das war zunächst ungewohnt, da der Austausch vorher stets persönlich stattfand. Zunächst musste hierfür die entsprechende Technik angeschafft und der Umgang mit ihr eingeübt werden. Diese distanziertere Art der Kommunikation war trotzdem geeignet, die Kontakte aufrechtzuerhalten, der dadurch reduzierte Aufwand für Fahrwege wenigstens ein kleiner Gewinn, auch wenn der direkte, persönliche Austausch für unsere Arbeit unersetzlich bleibt.

Im Sommer konnten wir an einem Workshop in Berlin zur Subjektorientierten Qualitätssicherung in der Langzeitpflege teilnehmen, der die Begutachtungsarbeit des **MDK** unterstützen soll. Auch die Teilnehmer*innen des **Projektes „Vereinbarkeit von Pflegeberatungsansätzen im Kontext von SGB XI“** konnten sich wieder persönlich begegnen und den Fortgang festlegen. Da im Moment die Durchführung nicht starten kann, wurde beschlossen, das Projekt zunächst auszusetzen und, sobald es pandemiebedingt wieder möglich ist, weiter voranzubringen.



Der **Arbeitskreis „Zusammenarbeit der Dienste und Versorgung“** des **Netzwerks älter werden in Potsdam** konnte sich einmal persönlich treffen, um an seinen Themen zu arbeiten. Die weitere Netzwerkarbeit fand 2020 digital statt. Sowohl die Netzwerkkonferenz als auch Themengruppen nutzen Video- und Telefonkonferenzen.

Mit der **Aufsicht für unterstützende Wohnformen** verbindet uns, wie in Kapitel 5 schon beschrieben, eine kontinuierliche Zusammenarbeit. In mehreren Fällen konnten wir kooperieren und so gemeinsam Konfliktlagen in Einrichtungen entschärfen. Um die Hinzuziehung von PiN zu erleichtern, erstellten wir ein Infoblatt zum Ablauf von Vermittlungsgesprächen und Mediationen. Dies kann im Konfliktfall durch die AuW an Einrichtungen, Angehörige und Gepflegte weitergegeben werden.

Ein digitales Treffen gab es auch mit der **Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone**. Der Erfahrungsaustausch zur Beratungsarbeit während der Corona-Pandemie war besonders wichtig. Speziell die Situation von Heimbewohner*innen war zentrales Thema.

6.2 Öffentlichkeitsarbeit

Ein besonderes Projekt wurde kurz vor dem ersten Lockdown noch möglich: die Kooperation mit dem ZDF Mittagmagazin. Sie baten uns, für ihre Serie „Die Pflegeklasse“ eine Unterrichtsstunde zum Thema „Gewalt in der Pflege“ aufzunehmen und senden zu dürfen. Wir stellten der Klasse die Arbeit von PiN vor und arbeiteten gemeinsam zum Thema. Dabei flossen sowohl die Erfahrungen und Beobachtungen der Pflegeschüler*innen als auch unsere ein.¹

Der Sendebbeitrag machte die Arbeit von PiN Brandenburg über die Landesgrenzen hinaus bekannt.

Des Weiteren haben wir mit einer großangelegten Briefaktion noch einmal flächendeckend unsere erweiterten Beratungszeiten bekanntgegeben. Wir haben dabei auf unsere neue Mailadresse aufmerksam gemacht und darauf hingewiesen, dass die alte Telefonnummer 0180 -2655566 abgeschaltet wurde und nur noch **die neue 0800 - 265 55 66** gültig ist.

Mit Hilfe von Mitteln aus der Lotto-Konzessionsabgabe des Landes Brandenburg konnten wir neue Flyer drucken und 2000 Infobriefe an alle voll- und teilstationären Einrichtungen der Altenhilfe, Demenzberatungsstellen, Pflegestützpunkte, Hospizdienste und andere relevante Einrichtungen verschicken.

¹ (<https://www.zdf.de/nachrichten/zdf-mittagsmagazin/die-pflegeklasse-gewalt-teil-fuenfzehn-100.html>)



7 Ausblick



Noch ist nicht abzusehen, wohin die Entwicklungen der Corona-Pandemie uns führen werden. Vor dem Hintergrund der Möglichkeit der Impfung, über neue Mutationen und andere Gefahren, bis hin zu sozialen, politischen und strukturellen Problemen, die sie mit sich bringt, lassen sich derzeit viele Ideen nur als solche formulieren und weder planen noch versprechen.

Erfreut sind wir über die Aussicht, mit anderen Beratungsdiensten zu kooperieren, die Kontakte mit der Polizei und auch mit anderen Netzwerkpartnern aufrechtzuerhalten oder zu intensivieren. Wir hoffen, dass wir die Kooperationsprojekte, die schon für das vergangene Jahr geplant waren, weiter auf den Weg bringen können. Für deren Umsetzung wird nach wie vor die Sicherheit unserer Partner*innen, der Ratsuchenden und unserer Mitarbeiterinnen an erster Stelle stehen, so dass wir in diesem Jahr flexibel mit dem Möglichen arbeiten werden, um Ihnen im Folgejahr über die Ergebnisse zu berichten.

In Situationen, die persönlichen Kontakt erfordern, sind wir hoffentlich nicht allzu lang eingeschränkt, ansonsten hat das Jahr 2020 gezeigt, dass trotz aller Erschwernisse das Beratungstelefon als solches gut genutzt wird und nützlich ist.

Im Moment sind wir dabei, die technischen Möglichkeiten von Onlinekontakten für unser Beratungsarbeit auszubauen. Wir werden versuchen Coachings, Schlichtungsgespräche und Familienkonferenzen auch in Form von Videokonferenzen anzubieten. Wir sind gespannt, ob sie angenommen werden und sie zu zufriedenstellenden Ergebnissen führen.

Nach wie vor ist kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiges Thema, wozu wir uns aktuell auch mit den Möglichkeiten von *social media* auseinandersetzen. Da die Altersstruktur unseres Klientels sehr divers ist, und von jungen Auszubildenden über Angehörige und Pflegeprofis zu hochaltrigen Pflegebedürftigen reicht, ist es notwendig, die jeweils passenden Kommunikationswege zu beschreiten.

Darüber hinaus wollen wir erneut auf die Selbsthilfegruppen für pflegende Angehörige im Land zugehen, um unsere Angebote vorzustellen bzw. daran zu erinnern, damit auch neue Familien mit familiärer Pflege die Möglichkeit bekommen, unsere Unterstützung zu bekommen.

Claudia Gratz

&

Helga Zeike

NEU:

c.gratz@pinbrandenburg.de

NEU:

h.zeike@pinbrandenburg.de

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

ACHTUNG NEU:
mail@pin-brandenburg.de
<http://pflege-in-not-brandenburg.de>