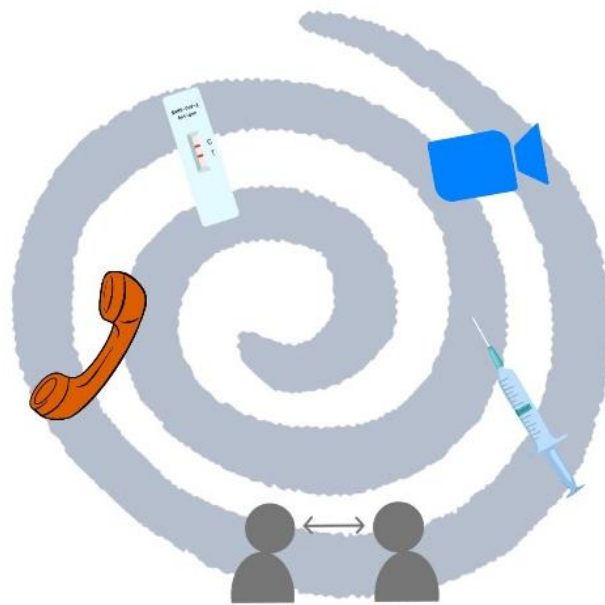




# Jahresbericht 2021



*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 im zweiten Jahr der Corona-Pandemie .....        | 3  |
| 3 | Netzwerkarbeit des Kompetenzzentrums.....                        | 4  |
| 4 | Öffentlichkeitsarbeit.....                                       | 5  |
| 5 | Beratungszahlen .....  | 6  |
|   | 5.1 Häusliche und stationäre Altenpflege .....                   | 6  |
|   | 5.2 Ratsuchende .....  | 7  |
|   | 5.3 Kontakthäufigkeit .....                                      | 7  |
|   | 5.4 Beratungsanlässe.....  | 10 |
|   | 5.5 Beschwerdethemen .....                                       | 11 |
|   | 5.6 Interventionen.....  | 13 |
| 6 | Coachings, Schulungen und Fortbildungen .....                    | 14 |
|   | 6.1 Coachings und anlassbezogene Fortbildungen .....             | 14 |
|   | 6.2 Schulungen von Multiplikator*innen .....                     | 15 |
|   | 6.3 Schulungen für Angehörige und Ehrenamtliche .....            | 15 |
| 7 | Konfliktschlichtung durch moderierte Vermittlungsgespräche ..... | 16 |
| 8 | Ausblick.....  | 17 |



## 1 Vorwort



Waren wir im Frühjahr 2021 noch zuversichtlich, die Corona-Pandemie würde ein baldiges Ende haben, so mussten wir im Herbst einsehen, dass uns das Virus noch lange begleiten wird. So liegt ein weiteres Jahr unter Corona-Bedingungen hinter uns. Wir haben unsere Beratungsarbeit den Gegebenheiten angepasst, um weiterhin zuverlässig für die Ratsuchenden da sein zu können. In 216 Fällen mit insgesamt 754 Kontakten haben wir Menschen bei der Klärung ihrer Probleme und bei der Suche nach Lösungen unterstützt. Besonders das Angebot der moderierten Vermittlungsgespräche wurde mehrfach in Anspruch genommen und konnte zur Entspannung konflikthafter Pflegesituationen beitragen.

In der ersten Jahreshälfte wurde verstärkt die Pandemie und deren Auswirkungen auf die Pflegeverhältnisse in den Beratungen thematisiert oder spielte in die Problemlagen mit hinein. Andere wesentliche Beratungsanlässe waren die Suche nach Unterstützungsangeboten, Gewalt in der Pflege sowie Konflikte zwischen Angehörigen, Gepflegten und Pflegekräften.

Die Netzwerkarbeit stabilisierte sich trotz Pandemie und die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Partner\*innen konnte fortgesetzt werden. Neue Kontakte kamen hinzu und weitere Kooperationen wurden angedacht. Einige Netzwerkkonferenzen, die als Videokonferenzen stattfanden, gaben uns Einblick in erste Ansätze der Umsetzung von Projekten, die der Pakt für Pflege in Brandenburg angeschoben hat.

Von den 54 Veranstaltungen, bei denen Pflege in Not Brandenburg (PiN) beteiligt war, sind 20 online durchgeführt worden. Obwohl von uns auch die Möglichkeit von Online-Coachings oder -Fortbildungen angeboten wurde, haben sich ausnahmslos alle Teams für eine Durchführung mit persönlichem Kontakt entschieden, sofern die Situation dies ermöglichte. Es gab ein starkes Bedürfnis nach echter, gemeinsamer Veränderung im Team, die zusammen in einer Runde am Arbeitsplatz erfahren wird. Der Wunsch, sich offen der Gruppe gegenüber in einem Raum äußern zu können, war gerade durch die Pandemie bedingten notwendigen Einschränkungen groß. Eine Online-Veranstaltung, in der jeder allein am Computer sitzt und auf den Monitor schaut, konnte diese gemeinschaftlichen Inputs aus Sicht der Teilnehmenden nicht bieten.

Wir hoffen, dass das Bedürfnis nach gemeinsamem Weiterkommen und direktem Kontakt im kommenden Jahr noch mehr erfüllt werden kann.

In diesem Sinne: Bleiben wir gesund und in gutem Kontakt!

Claudia Gratz und Helga Zeike

im Februar 2022



## 2 Beratungsarbeit im zweiten Jahr der Corona-Pandemie



Anfang des Jahres 2021 war die Corona-Pandemie noch häufig Thema in den Beratungsgesprächen. Die dritte Welle befand sich in vollem Gange, breite Schnelltestungen und Impfungen hatten gerade erst begonnen. Besonders in der häuslichen Pflege war die Situation angespannt, da es sich weiterhin als schwierig erwies, Unterstützungsangebote zu finden. Kam es zu einer Infektion bei Gepflegten oder Angehörigen wurde es noch komplizierter, Hilfe zu organisieren. Das private Umfeld musste nun Kontakte vermeiden, Pflegedienste nahmen nur selten neue Kund\*innen auf. Menschen, die bis dahin ohne professionelle Hilfe gepflegt hatten, fanden in dieser Situation kaum Unterstützung.

Auch war es in der **häuslichen Pflege** schwierig, für Gepflegte und Pflegende Impftermine zu erhalten oder ein Impfzentrum zu erreichen. So wurde die Situation im ersten Quartal 2021 von den meisten Anrufern noch als sehr bedrohlich empfunden. Die Sorge um die Gesundheit pflegebedürftiger Angehöriger und der eigenen schwang in vielen Beratungsgesprächen mit. Erst als die Impfungen für einen großen Teil der Betroffenen zugänglich waren, entspannte sich die Situation wieder.

In **vollstationären Einrichtungen** waren die Besuchsregelungen und Hygienekonzepte noch bis zum Sommer 2021 Themen der Beratung. Es gab hier oft Unverständnis auf Seiten der Angehörigen, die die unterschiedlichen Ausgestaltungen der Eindämmungsverordnung in den Heimen nicht nachvollziehen konnten. Bisweilen ging das Impfen der Mitarbeiter\*innen nur schleppend voran und dauerte teilweise bis zum Sommer. Auch dadurch verzögerten sich Erleichterungen bei den Besuchsregelungen. Mit Hilfe der durch PiN moderierten Vermittlungsgespräche konnte hier ein Beitrag zur Klärung geleistet werden.

Es war zu bemerken, dass viele Pflegende durch die Pandemie physisch und psychisch erschöpft waren und an ihre Grenzen kamen. Hier sehen wir eine zusätzliche Ursache dafür, dass die Fälle, bei denen Gewalt in der Pflege thematisiert wurde, zugenommen haben (*direkte Angabe von Gewalt als Problem im Erstkontakt 2021: 97 Fälle, 2020: 56 Fälle*). Die Dauer der Pandemie, eingeschränkte Unterstützungsangebote, Personalknappheit und die Angst vor Erkrankung oder Impfung taten ihr Übriges und führten zu angespannten Situationen bei der Pflege und im Umgang miteinander. Gewalt in der Pflege trat öfter zu Tage, da alte Konflikte, die früher unter Kontrolle gehalten werden konnten, jetzt durch die andauernde angespannte Situation vermehrt an die Oberfläche kamen und teilweise eskalierten. Das Umfeld und Betroffene zu beraten war dann Aufgabe von PiN, sowohl in der häuslichen Pflege als auch im stationären Bereich.



Ab dem Sommer stand das Thema Corona nicht mehr prominent im Mittelpunkt der Beratungen. Es schien fast so, als hätten sich die meisten Ratsuchenden zumindest mit der Situation arrangiert. Auch am Jahresende als die Omikron-Variante angekündigt wurde, blieb es ruhig. Den Beginn der Booster-Impfungen hatten die Pflegeeinrichtungen gut organisiert.

Dennoch merkten wir bei Netzwerkkontakten und Fortbildungen am ehesten, dass die Inzidenzen zunahmen. War es im Sommer möglich, Kontakte wieder in Präsenz wahrzunehmen (mit Masken, Abstand und offenen Fenstern), fanden zum Jahresende wieder viele Termine online statt, Fortbildungen für Pflegeteams wurden gelegentlich anlassbedingt verschoben (positiver Fall im Haus oder Team).

Inhaltlicher Austausch im Netzwerk war in Videokonferenzen online gut möglich, da es hier vor allem mehr um Wissensvermittlung zu speziellen Themen und Neuerungen bei den Netzwerkpartner\*innen ging. Wir freuen uns, wenn wieder mehr Begegnung in Präsenz möglich sein wird.

### 3 Netzwerkarbeit des Kompetenzzentrums



Neben der Beratungsarbeit ist die Netzwerkarbeit und Kooperation mit anderen an der Pflege beteiligten Institutionen ein Schwerpunkt der Arbeit von PiN. Bestehende Kontakte wurden fortgeführt und neue hinzugewonnen.

Im Vergleich zum ersten Coronajahr konnte die Anzahl der Veranstaltungen, an denen wir, die Beraterinnen von PiN, teilnahmen oder die wir selbst durchführten, wieder erhöht werden. Da die technischen Voraussetzungen für Online-Veranstaltungen bei den meisten Teilnehmenden gegeben und erprobt waren, war dies weitreichend möglich. Zoomkonferenzen sind ein festes Format für Begegnungen geworden.

Einen vertiefenden Kontakt gab es mit der beim **Landesamt für Soziales und Versorgung (LASV)** angesiedelten **überörtlichen Betreuungsbehörde**. PiN war beteiligt an einem Fachforum in Erkner mit dem Titel: „Betreuung trifft GEWALTig“ - *Was kann ICH tun, um Menschen mit Pflegebedarf und/oder Behinderungen in Einrichtungen vor Gewalt zu schützen?*

Hier übernahmen wir den Workshop „Konflikte und Aggressionen in der Pflege älterer Menschen: Ursachen erkennen, hilfreich kommunizieren und handeln“ Die Teilnehmenden waren Mitarbeiter\*innen aus den Betreuungsbehörden und aus pflegerischen Einrichtungen.

Die Zusammenarbeit mit der **Aufsicht für unterstützende Wohnformen (AuW)** gehört inzwischen zu den beständigsten Kontakten von PiN. Besonders schwierige Konfliktfälle in stationären Einrichtungen oder Pflegewohngemeinschaften wurden von beiden Stellen mit dem jeweiligen spezifischen Angebot bearbeitet, so dass die Chancen auf gute Lösungen größer wurden.



Öfter als im Vorjahr bekamen wir Gelegenheit, bei verschiedenen Veranstaltungen unsere Arbeit vorzustellen. Hier sei besonders der Termin im **Landespflegeausschuss** erwähnt.

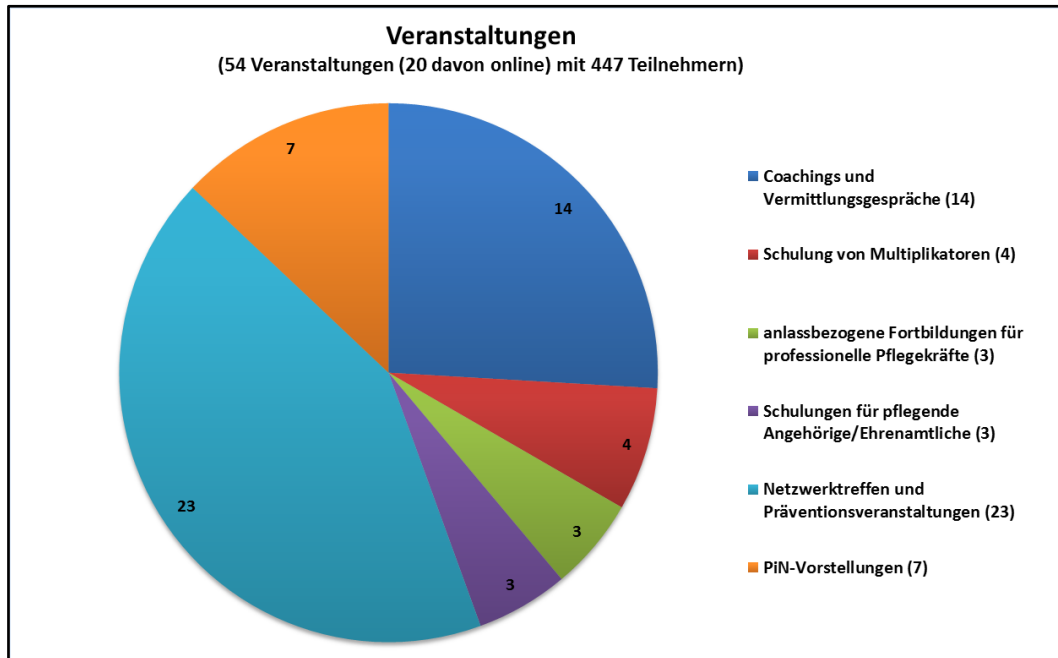


Abb. 1: Veranstaltungen

Die Teilnahme an Videokonferenzen zum Thema „Gewalt in der Pflege“ bot ebenfalls die Chance, weiteren Kreisen und Personen im ganzen Land Brandenburg einen Einblick in die Arbeit von PiN zu geben, wie zum Beispiel die Veranstaltung „Beschwerdeverfahren zum Schutz pflegebedürftiger älterer Menschen“ vom **Deutschen Institut für Menschenrechte** oder bei der **Pflegekonferenz** in Potsdam-Mittelmark.

Die Zusammenarbeit im „**Netzwerk älter werden in Potsdam**“ war weiterhin möglich. Besonders engagierten wir uns im Arbeitskreis „Zusammenarbeit der Dienste und Versorgung“. Der Schwerpunkt lag 2021 auf dem Umgang mit pflegerischen Notfällen.

Mittels zweier Onlinetreffen wurde auch der Kontakt mit den Mitgliedern der **Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone** gehalten. Unterstützend wirkte PiN beim Aufbau einer ähnlichen Stelle in Ostthüringen. Über die Herausforderungen und Erfahrungen von Beratung im ländlichen Raum, wie sie in Brandenburg und Thüringen zu finden sind, fand ein reger Austausch statt.

#### 4 Öffentlichkeitsarbeit



Ein Vermittlungsgespräch hat, anders als eine ergebnisoffene Beratung, eine definierte Vor- und Nachbereitungsphase. Daher ist es wichtig, den Interessierten schon im Vorfeld den Umfang und Inhalt solch eines Gespräches transparent zu



machen. Dem Rechnung tragend wurde zusätzlich zum allgemeinen Öffentlichkeitsmaterial durch einen speziellen Flyer auf das Angebot eines moderierten Vermittlungsgespräches aufmerksam gemacht.

Diese "Vermittlungs"-Flyer wurden direkt an Multiplikator\*innen zur Weiterleitung für Pflegeeinrichtungen und andere relevante Beratungseinrichtungen der Altenpflege zur Auslage versandt. Relevant sind aus Sicht von PiN folgende Brandenburger Akteure: ambulante Pflegedienste des Landes und Tagespflegen, vollstationäre Pflegeeinrichtungen und Wohngruppen, Hospizdienste, Demenzberatungsstellen, Pflegestützpunkte (PSP), Betreuungsbehörden, Sozialpsychiatrischer Dienst, AuW, medizinischer Dienst der Krankenkassen (MDK), Verbraucherzentralen + unabhängige Patientenberatung (UPD), Brandenburger Servicecenter der Pflegekassen sowie andere Netzwerk- und Kooperationspartner\*innen. Insgesamt wurden rund 2150 Briefe versandt.

Neben allen anderen Angeboten von PiN, wurde auf unserer Homepage ebenfalls das Angebot der moderierten Vermittlungsgespräche dargestellt.

Auf die gesamte Homepage wurde 2021 insgesamt 749 Mal zugegriffen.

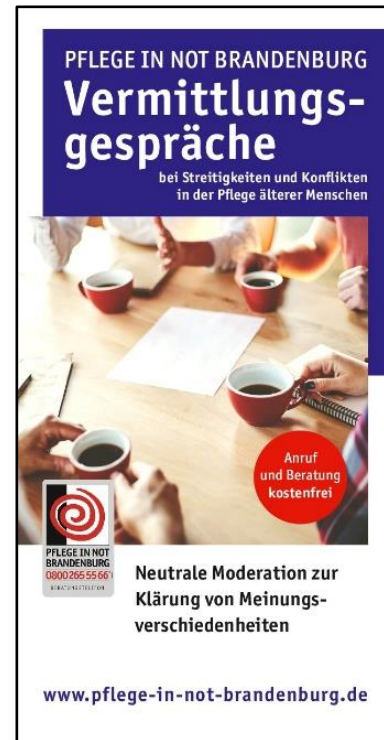
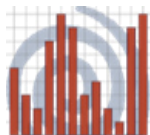


Abb. 2: Flyer Vermittlungsgespräche

## 5 Beratungszahlen



2021 bearbeitete PiN 216 Fälle, die 754 Kontakte umfassten. Manche der Ratsuchenden waren Angehörige, die weniger unsere Beratung als vielmehr Unterstützung bei der Pflegeorganisation brauchten (Pflegedienstmangel durch Fachkräftemangel, siehe Beratungsanlässe). Auch ihnen konnte durch das entlastende Gespräch und die Weiterleitung an unsere Netzwerkpartner\*innen vor Ort weitergeholfen werden.

### 5.1 Häusliche und stationäre Altenpflege

Aus dem häuslichen Bereich suchten eher die Angehörigen Rat während im stationären Bereich die Anfragen vor allem seitens der Pflegekräfte erfolgte. Für sie standen insbesondere Kommunikationsprobleme mit den Angehörigen im Vordergrund.



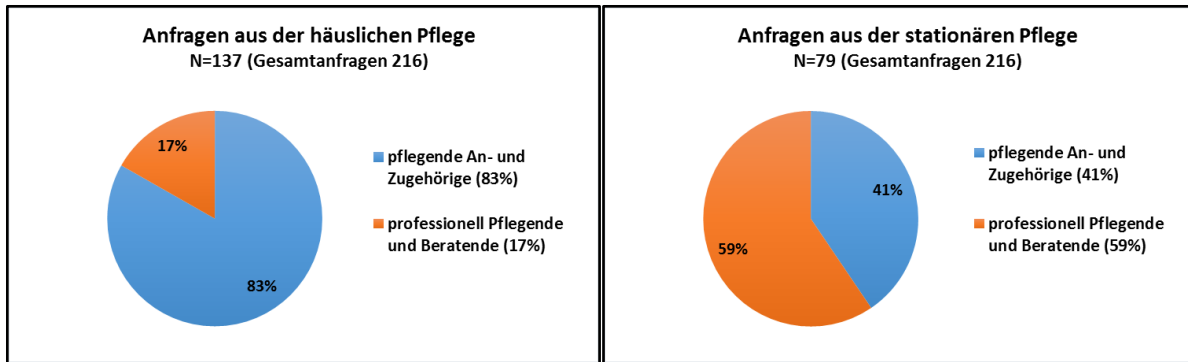


Abb. 3: Anfragen häusliche Pflege

Abb. 4: Anfragen stationäre Pflege

### 5.2 Ratsuchende

Nur ein Fünftel der Anrufenden pflegte professionell, die anderen Ratsuchenden waren pflegende An- und Zugehörige, andere in der Pflege Beratende und die Gepflegten selbst. Im Verhältnis zum Vorjahr erhöhte sich der Beratungsbedarf bei den Profis jedoch von 9% (2020) auf 12% (2021)

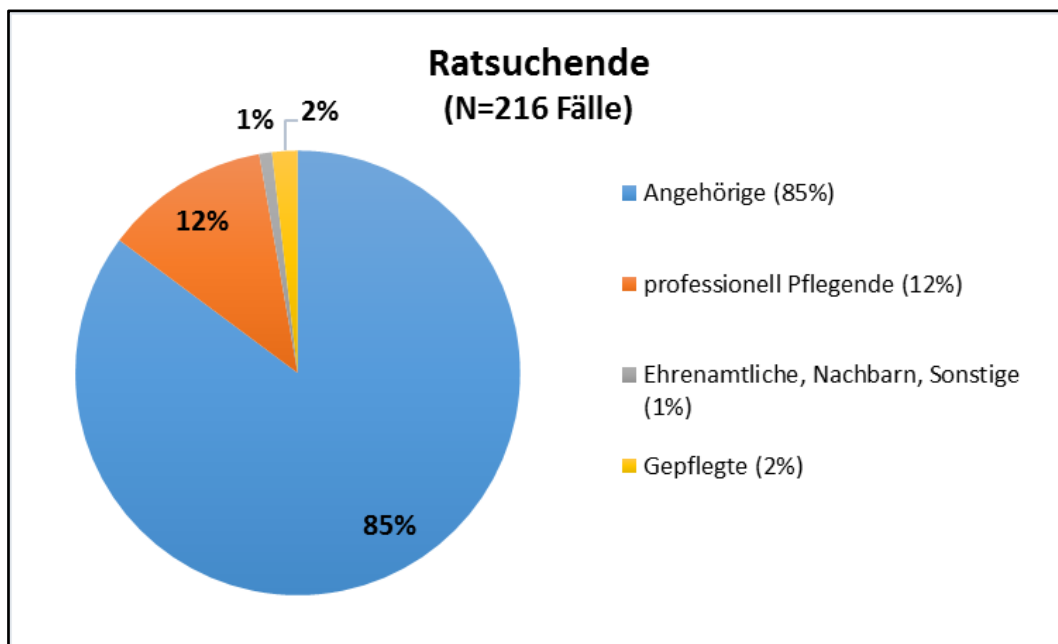


Abb. 5: Ratsuchende

### 5.3 Kontakthäufigkeit

Ein Fall kann zwischen ein bis 40 Kontakten benötigen, bis er umfassend bearbeitet ist. Vor allem hochkonfliktvolle Fälle, bei denen auch andere an der Pflege Beteiligte, wie zum Beispiel Vorgesetzte der professionell Pflegenden und Angehörige der gesamten Familie beteiligt werden müssen, umfassen mehr Kontakte, bis alle gut erreicht werden können.



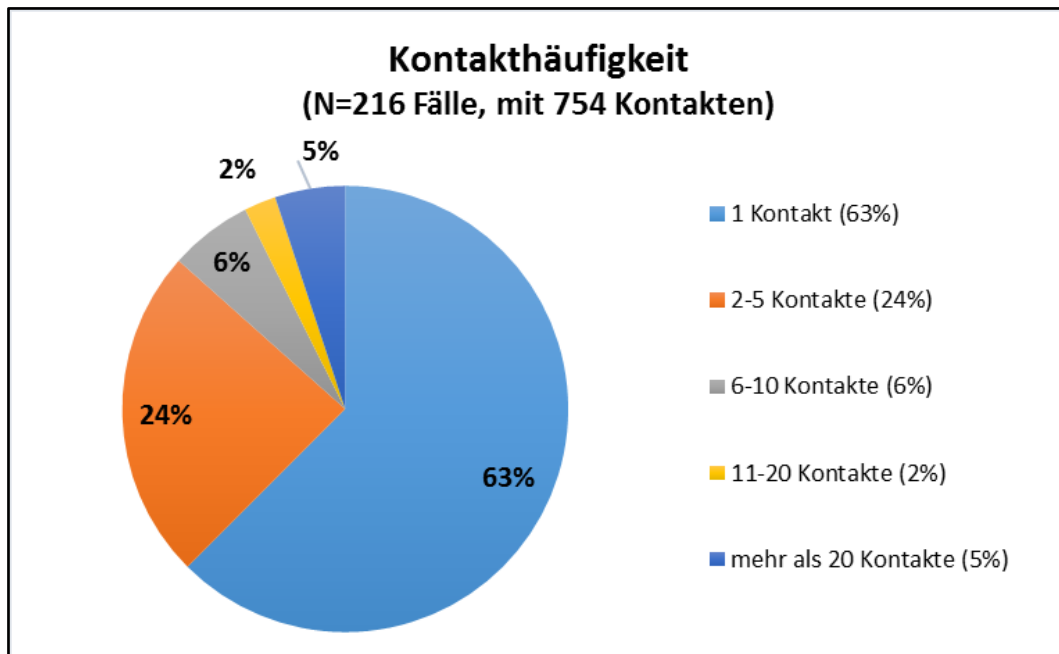


Abb. 6: Kontakthäufigkeit

Zur Veranschaulichung der Komplexität stellen wir auf den folgenden Seiten ein Fallbeispiel mit mehr als 20 Kontakten aus dem stationären Bereich dar, der mit ähnlichen Abläufen auch in der häuslichen Pflege hätte stattfinden können:

### **Fallbeispiel Vermittlungsgespräch zwischen Einrichtung und pflegenden Angehörigen**

Der Erstkontakt wurde von der Heimleitung auf Anregung der AuW hergestellt, die wegen einer Beschwerde zu Pflegefehlern involviert war und Kommunikationsprobleme feststellte. Neben telefonischen Beratungsgesprächen erfolgte ein Teamcoaching durch eine Beraterin von PiN, um die Kommunikationskompetenz des involvierten Pflgeteams zu stärken.

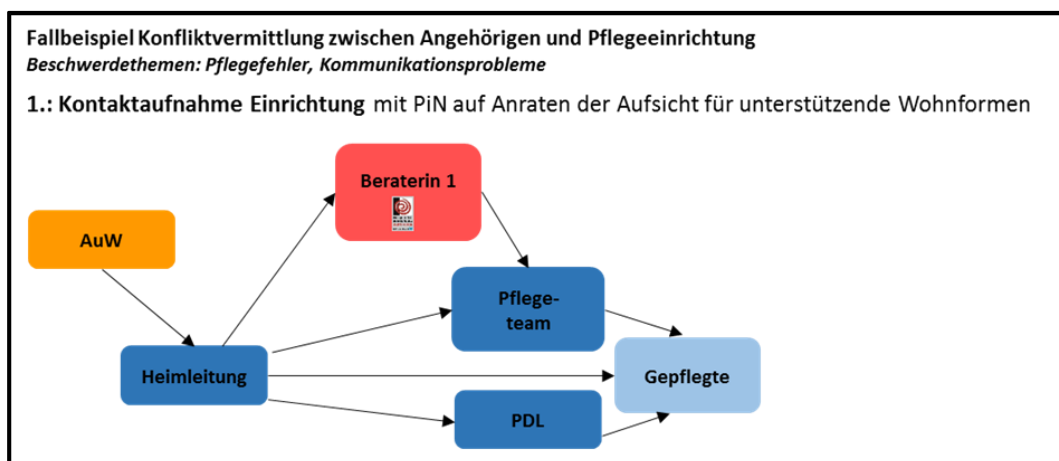


Abb. 7: Fallbeispiel Konfliktvermittlung Einrichtung



Im weiteren Verlauf wandten sich auch die Angehörigen an PiN, um die neutrale Moderation eines Vermittlungsgesprächs mit der Einrichtung in Anspruch zu nehmen. Um die gebotene Neutralität zu gewährleisten, wurden diese und das Vermittlungsgespräch durch die zweite Beraterin von PiN durchgeführt, die bis dahin nicht in den Fall involviert war.

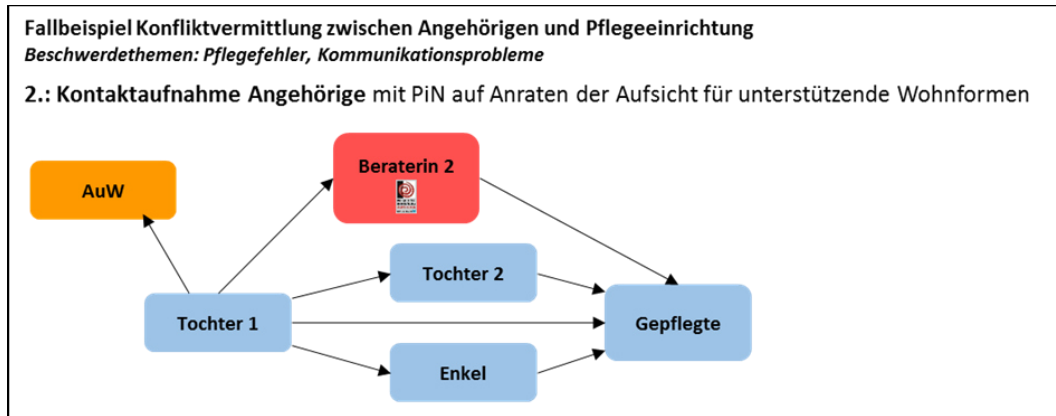


Abb. 8: Fallbeispiel Konfliktvermittlung Angehörige

Zur Umsetzung der im Gesprächsprotokoll hinterlegten Absprachen gab es noch weitere Nachgespräche beider Beraterinnen mit der jeweiligen Konfliktpartei. Die Einrichtung bekam durch ihre Geschäftsführung eine Mitarbeiterin des Qualitätsmanagements als Ansprechpartnerin für die Angehörigen und die Pflegedienstleitung zur Seite gestellt, um langfristig einen direkten Austausch zu pflegerischen Fragen sicherzustellen. Die letzte Rückmeldung erfolgte durch eine der Angehörigen, die mit den Kontakten und Absprachen über die QM des Hauses zufrieden war. Rückmeldungen zur AuW seitens PiN erfolgen aus Gründen der Verschwiegenheit nicht. Einrichtungen oder Betroffenen steht es frei, eine Information an die AuW zu geben.

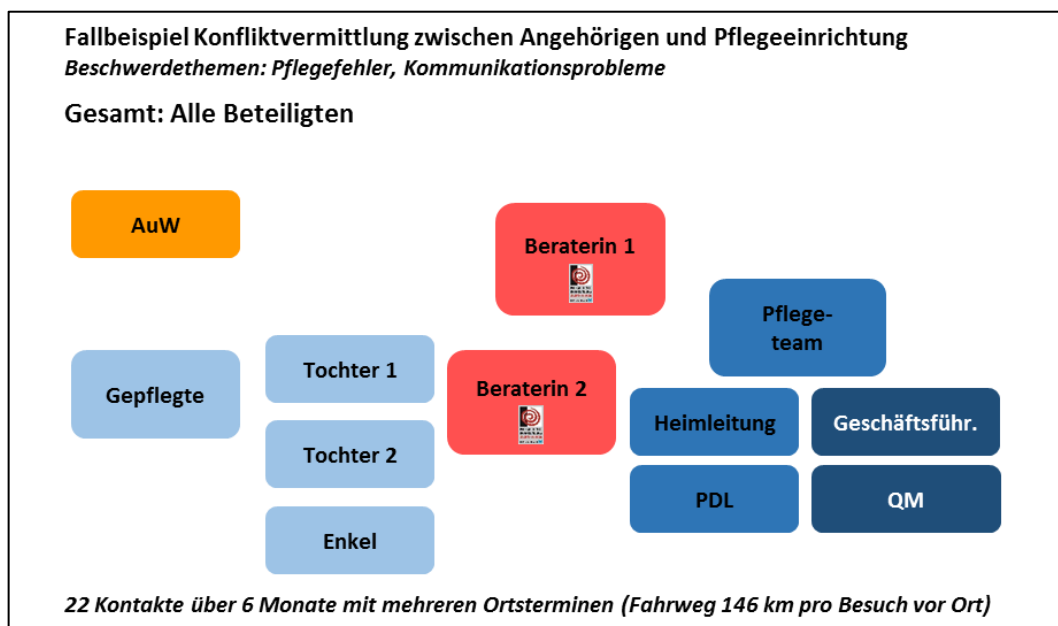


Abb. 9: Fallbeispiel Konfliktvermittlung Gesamtüberblick



Das Teamcoaching, die Leitungsgespräche und das Vermittlungsgespräch fanden vor Ort in der Einrichtung statt, die eingehenden und nachfolgenden Beratungsgespräche sowie der Informationsaustausch wurden telefonisch und schriftlich durchgeführt.

#### 5.4 Beratungsanlässe

Der Bedarf nach Rat und Unterstützung in schwierigen Pflegesituationen bestand im vergangenen Jahr vor allem bei den pflegenden Angehörigen. Während im Vorjahr direkte Beschwerden über professionell Pflegende (sowohl in der Kommunikation als auch der Pflegequalität) einen größeren Raum einnahmen, standen in 2021 eher praktische Schwierigkeiten bei der Pflege im Vordergrund, sowohl durch generelle Überforderung, als auch durch fehlende Unterstützung. Spannungen und Konflikte zwischen Gepflegten, deren Angehörigen und professionell Pflegenden über qualitative und quantitative Fragen der Versorgungsangebote und -leistungen sowie deren mangelnde Erreichbarkeit oder fehlende Kenntnisse über alternative Möglichkeiten der Organisation, belasteten die pflegenden Angehörigen sehr.

Gewalt und Aggressionen in Worten und Taten bleiben dauerhaft ein Thema in der Beratung, ebenso Schwierigkeiten im Umgang mit dementiellen Erkrankungen. Im Vergleich zum Vorjahr fällt die stärkere Überlastung im Zusammenhang mit familiären Konflikten und der Beobachtung von Gewalt auf. Die dauerhaften Belastungen durch die Pandemiesituation gehen sowohl an familiär als auch professionell Pflegenden nicht spurlos vorüber und wurden allgemein als Belastungsfaktor erwähnt, auch wenn der Wunsch nach Beratung nicht direkt in Folge der Maßnahmen der Corona-Pandemie entstand.

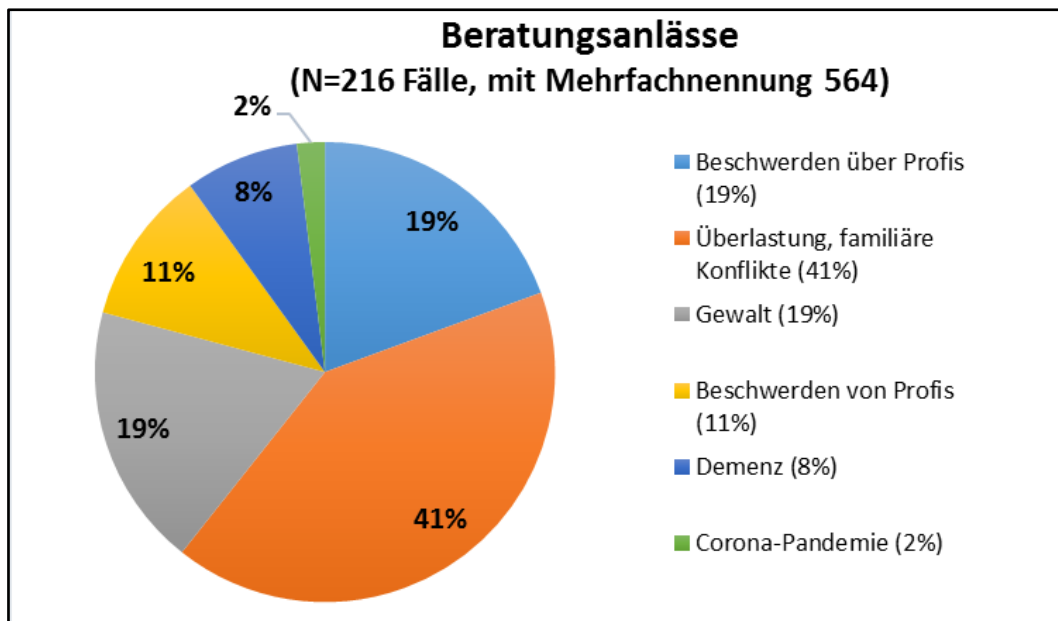


Abb. 10: Beratungsanlässe



5.5 Beschwerdethemen

2021 wurde bereits beim Erstkontakt 19% der Beratungsanlässe dem Thema Gewalt zugeordnet. Diese Zahl revidierte sich im Verlauf der Beratungen durch die Erkenntnis, dass 5% der gewaltverdächtigen Situationen ursächlich in anderen Problemlagen zu verorten waren. Diese ließen sich eher als Folge von Fachkräftemangel oder familiären Pflegeproblemen zuordnen. Im Vorjahr war dies noch umgekehrt. Dort wurden beim Erstkontakt nur 14% der Fälle als gewaltvoll beschrieben. Im Verlauf der Beratungen stellte sich dann heraus, dass in weiteren 8% der Fälle Gewalt auch ein Thema war.

Die stete Öffentlichkeitsarbeit von PiN zum Thema Konflikte, Aggressionen und Gewalt mag dazu beigetragen haben, das Thema besprechbar zu machen. **Bei der Wahrnehmung von Pflegeproblemen wird die Möglichkeit von Gewalt jetzt eher mitgedacht**, was wir auch in Coachinggesprächen mit professionell Pflegenden feststellen können. Die Suche nach Hintergründen verhilft im Verlauf dann zu einer klaren Einordnung der beklagten Situation. Dies gestattet zielgenauere Unterstützung. Möglicherweise führt die Sensibilisierung für das Thema tatsächlich zu einer Abnahme von Gewalt in der Pflege älterer Menschen, wie die aktuelle Zahl andeutet. Dies erfordert weitere und genauere Beobachtungen.

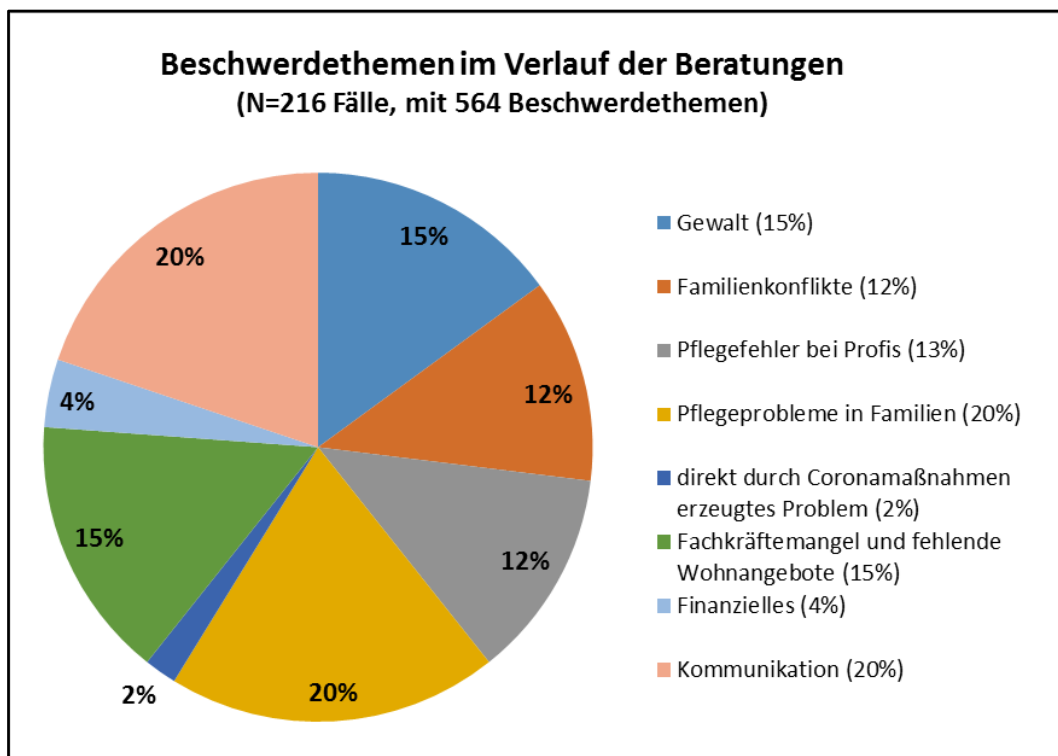


Abb. 11: Beschwerdethemen

Ebenfalls zeigte sich im Verlauf der Beratungsgespräche, dass der **Fachkräftemangel** einen Einfluss auf den Umgang mit Pflegefehlern hat. Pflegenden Angehörige wagten öfter nicht,



Kritik zu äußern, da sie fürchteten, dass der Pflegedienst sie dann verlässt. Professionell Pflegenden waren stellenweise so überarbeitet, dass die Qualität ihrer Arbeit nicht gesichert war. Die Frustration beider Seiten über die als unzureichend erlebte Pflegesituation war nicht selten Ursache für aggressive Kommunikation. Der Mangel an Angeboten für die angemessene Verteilung der pflegerischen Lasten birgt viel Konfliktpotential.

Gleichzeitig weist die Benennung von **Kommunikationsproblemen** im Zusammenhang mit den konkreteren Beschwerden wie Pflegefehler etc. auf den Bedarf nach qualifizierten Beratungsgesprächen hin (wie u.a. PiN sie bietet). Da Pflegebedarf den Alltag aller betroffenen Familien verändert, ist Begleitung und Beratung der Beteiligten unabdingbar, um auch die nicht materiellen Fragen so zu klären, dass alle gut miteinander die Pflegesituation umsetzen können.

Die zunehmenden Schwierigkeiten, vor Ort einen Pflegedienst oder einen Heimplatz zu finden sowie die Probleme, in akuten Notlagen adäquate Kurzzeit- oder Verhinderungspflegeplätze bekommen zu können, wurden öfter als in den Vorjahren beklagt.

Sind pflegende Angehörige durch die **Pflegesituation** dauerhaft überlastet, können neben regelmäßigen Angeboten wie Tagespflege auch kurzfristig erreichbare stationäre wie Kurzzeitpflege ein wichtiges Mittel zur Gewaltprävention sein. Dies entlastet die Pflegenden und gibt ihnen Zeit und Gelegenheit, die Pflegesituation angemessen umzugestalten und dabei auch Hilfen in Anspruch zu nehmen.

Unter „**fehlende Wohnangebote**“ ist auch der Mangel an Pflegeplätzen für spezielle Pflegesituationen einzubeziehen. Es gibt dementiell Erkrankte, deren Erkrankungsart oder Verlauf (z.B. Frontotemporale Demenz) mit herkömmlichen Verfahren der Pflegearbeit wie Validation etc. in manchen Fällen nicht ausreichend betreut werden können. Auch können Pflegebedürftige im Verlauf einer Demenz psychiatrische Symptome entwickeln. Ebenso gibt es Pflegebedürftige mit bereits vorhandenen psychiatrischen Erkrankungen, bei denen sich eine Demenz entwickelt und das bisherige Krankheitsmanagement verhindert.

Für diese Gruppen, die zwar in geringer Zahl auftreten, aber ihre Familien und professionell Pflegenden stark bis unzumutbar belasten, scheint es keine Möglichkeit zu geben, eine angemessene Betreuung zu finden. Selbst spezialisierte Pflegeeinrichtungen für Demenzerkrankte mit extrem herausforderndem Verhalten sind nur vereinzelt vorhanden und können ebenfalls diese besonderen Belastungen nicht auffangen. In den bestehenden Einrichtungen sind die professionell Pflegenden dadurch sehr stark belastet. Dies setzt sowohl sie als auch die Mitbewohnenden einem hohen Risiko aus, selbst Opfer einer Gewalthandlung durch Gepflegte zu werden. Die aus Hilflosigkeit und Überlastung hervorgehenden Reaktionen, wie gefährliche



Pflege<sup>1</sup>, Aggression gegen Pflegebedürftige oder unangemessene freiheitsentziehende Maßnahmen, gefährden sowohl Pflegenden und Mitbewohner\*innen als auch Pflegebedürftige. Die Angehörigen sind ihrerseits von der Unmöglichkeit überfordert, ihre Pflegebedürftigen angemessen unterzubringen, erhoffen von den stationären Einrichtungen eine Lösung, die diese jedoch nicht adäquat anbieten können. So bauen sich darüber hinaus auch noch Konflikte und Aggressionen zwischen den beteiligten Pflegenden auf.

Es wäre wichtig, in Kooperation mit geriatrischen, psychiatrischen und demenzkompetenten Verbänden die Versorgung in der Fläche Brandenburgs für diese spezielle Problematik abzustimmen.

Wünschenswert wäre das Vorhalten eines gerontopsychiatrischen Angebots in spezialisierten Senioreneinrichtungen für das Land. Dies würde neben einer fachlich passgenauen Behandlung und Pflege für Menschen mit diesen zusätzlichen Bedarfen auch der Gewaltprävention dienen, um überfordernden Arbeitsbedingungen vorzubeugen und bedarfsangemessene Angebote in der Altenpflege bereitzustellen.

## 5.6 Interventionen

Das direkte Beratungsgespräch am Telefon gibt neben der Situationsklärung die Möglichkeit, eigenes Erleben zur Situation zu benennen und zu akzeptieren, und dient als erste Entlastung, vor allem für die Pflegenden in der Häuslichkeit. Die Bedeutung zeigt sich auch daran, dass dies in mehr als der Hälfte der Interventionen eine Rolle spielte.

Für die professionell Pflegenden sind Überlastung durch die Situation am Arbeitsplatz, aber auch Konflikte mit anderen Beteiligten (Kolleg\*innen, Angehörige oder die Gepflegten selbst), Anlässe für den ersten Kontakt mit PiN. Ein sachlicher Blick und die Fragen zur Klärung des ganzen Settings bringen die Anrufenden wieder in die Position, sich aktiv um Lösungen für die Pflegesituation zu bemühen und nicht passives Opfer der Umstände zu bleiben. Auch die Klärung der Beziehungen und Rollen von den Beteiligten der Pflegesituation ist oft nötig, um zu klaren Entscheidungen und zu Aufgaben für die Beteiligung an der Pflege zu kommen. Für die Umsetzung der Gestaltung sind die Kooperation mit Dritten und Informationen über andere Beratungsangebote weitere Bausteine der direkten Intervention.

Bei komplexeren Lagen, wenn ein Konflikt schon das Miteinander der Beteiligten belastet, kommen Verfahren wie Coaching, Mediation, vor allem aber das von uns definierte moderierte Vermittlungsgespräch zur Anwendung (siehe Abs. Vermittlungsgespräche).

---

<sup>1</sup> „Gefährliche Pflege“ beschreibt in der Pflege einen Zustand, in dem entweder aus Mangel an zeitlichen, personellen oder materiellen Ressourcen, aber auch aus mangelnder Selbstkontrolle der Pflegenden die pflegerische Arbeit fahrlässig mangelhaft, oder auch Schäden der Gepflegten in Kauf nehmend, durchgeführt wird.

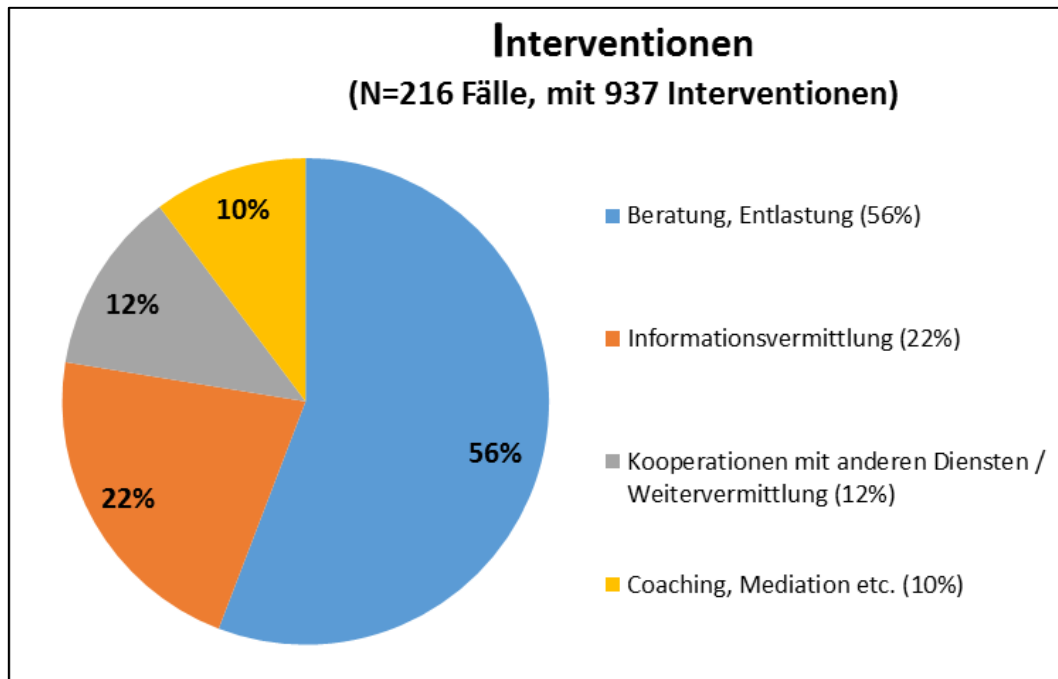
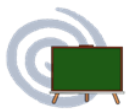


Abb. 12: Interventionen

## 6 Coachings, Schulungen und Fortbildungen



Um die Qualität der Arbeit von professionell Pflegenden und Ehrenamtlichen zu verbessern und darüber hinaus alle Beteiligten für das Thema Gewalt in der Pflege zu sensibilisieren bietet PiN verschiedene Module wie Coachings, Schulungen und Fortbildungen an.

### 6.1 Coachings und anlassbezogene Fortbildungen

Die einschränkenden Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie erschwerten 2021 die Möglichkeit, anlassbezogene Coachings und Fortbildungen anzubieten. Dies verbesserte sich im Lauf des Jahres durch die weitestgehend geimpften Pflegekräfte und die routinierte Anwendung von Abstandssicherung, Tests etc.

So konnten im Sommer und Herbst vier Teams gecoacht und drei Teams fortgebildet werden, um besser mit aggressiven Pflegebedürftigen oder deren Angehörigen situativ deeskalierend kommunizieren zu können.





## 6.2 Schulungen von Multiplikator\*innen

Die schon für das Vorjahr geplante, durch die Pandemie verschobene Fortbildung zum Thema „Umgang mit schwierigen Angehörigen als Beschwerdeführende“ für die Mitarbeitenden der AuW fand in diesem Jahr endlich statt.

An den drei Standorten Cottbus, Frankfurt/Oder und Potsdam beschrieben die Mitarbeitenden vor Ort zunächst aufgeworfene Fragen und Problemlagen bei eskalierenden Konflikten im Zusammenhang mit ihren Arbeitsfeldern in der Praxis. Anschließend wurden Möglichkeiten der Kommunikation und Deeskalation, aber auch der Kooperation an den Schnittstellen der Arbeit der AuW mit den Beratungsangeboten von PiN aufgezeigt und konkrete Vorgehensweisen für die Mitarbeitenden besprochen.

Von Berlin aus übernimmt der ExpertenPflegeService (eps) Pflegeberatungen für Pflegekassen in Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern. Anlässlich einer gewaltverdächtigen Beratungssituation suchten die in Brandenburg tätigen Mitarbeitenden des eps Informationen zu und Handlungsmöglichkeiten bei konflikthafter oder aggressiver Beratungssituation sowie bei Gewaltverdacht. Durch die Pandemiesituation verschob sich auch hier der geplante Fortbildungstermin. Im Frühsommer wurde die Fortbildung dann erfolgreich und bereichernd für alle Beteiligten durchgeführt.

Damit konnten wir sowohl für den stationären als auch für den häuslichen Bereich der Pflege älterer Menschen wichtige Ansprechpersonen mit unserem Thema sowie den Möglichkeiten des Umgangs mit Konflikten und Gewalt in der Pflege erreichen.

## 6.3 Schulungen für Angehörige und Ehrenamtliche

Erneut unterstützte PiN 2021 bei der Schulungsreihe „Hilfe beim Helfen“ der Alzheimer-Gesellschaft Brandenburg. Ein Modul konnte als Präsenzveranstaltung in Falkensee durchgeführt werden. Schwerpunkt war eine Gesprächsrunde mit pflegenden Angehörigen zu Überlastung und Selbstfürsorge bei der Pflege Demenzkranker in der Familie.

PiN führte zudem zwei Schulungen für ehrenamtliche Berater\*innen am Kinder- und Jugendtelefon (KJT) und in der TelefonSeelsorge® (TS) durch. Den Ehrenamtlichen am KJT wurde die Gruppe der pflegenden Kinder und Jugendlichen vorgestellt. In einer gemeinsamen Diskussion wurde zu passenden Unterstützungsangeboten für diese am Telefon beraten.

Die Ehrenamtlichen der TS bekamen Grundlagenwissen über Demenzerkrankungen vermittelt und Unterstützungsmöglichkeiten vorgestellt.



## 7 Konfliktschlichtung durch moderierte Vermittlungsgespräche



Zusätzlich zu dem allgemeinen Angebot der Beratung in verschiedenen Settings ist es wichtig, zerstrittene Parteien, die sich in einem akuten Konflikt befinden, in einer möglichst neutralen Art und Weise auf die Möglichkeit der Schlichtung durch ein von PiN moderiertes Vermittlungsgespräch anzusprechen. Wenn beide Seiten von sich aus eine Schlichtung wünschen, ist dies schon ein erster Schritt für eine erfolgreiche Vermittlung. Zunehmend wenden sich die Klient\*innen über die Empfehlung anderer Beteiligter oder Institutionen an PiN. Denn z.B. die PSP, aber auch die AuW, erhalten oftmals als erstes Kenntnis von konfliktreichen Pflegesituationen, zu deren Klärung sie das Spezialangebot von PiN weitervermitteln, um eine Eskalation zu verhindern.

Besonders in der spannungsreichen Pandemiezeit hat die Nachfrage nach dieser Form der Intervention zugenommen. Wie in Punkt 2 schon beschrieben, ging es im letzten Jahr häufig um die Besuchsregelungen und Hygienebestimmungen. Ziel der Vermittlungsgespräche war es, den Blick für die andere Seite zu öffnen. Können Angehörige nachvollziehen, dass es für eine Einrichtung zusätzlichen Aufwand bedeutet, Besuchsregelungen mit Tests und Terminen zu organisieren und Hygienebestimmungen mit der oftmals dünnen Personaldecke umzusetzen? Ist es andererseits für die Mitarbeiter\*innen verständlich, dass Angehörige und Gepflegte unter den eingeschränkten Besuchsmöglichkeiten leiden? War es in einem Vermittlungsgespräch gelungen, Verständnis für die andere Seite aufzubringen, konnten auch nachhaltige Kompromisse und Lösungen gefunden werden.

Leider verhielt sich das nicht immer so. Einige Konflikte waren bereits so hocheskaliert, dass es beiden Seiten nicht möglich schien, gemeinsam befriedigende Lösungen zu finden bzw. das Wohl der Gepflegten im Auge zu behalten. Hier folgten Einzelberatungen für die jeweilig Beteiligten, die eine individuelle Lösungsstrategie zum Ziel hatten. Diese konnte bedeuten, dass die Angehörigen eine andere Einrichtung suchten, oder dass das Pflegeteam durch PiN dabei unterstützt wurde, klar und eindeutig sowie respektvoll ihre Möglichkeiten und Grenzen in der Pflegesituation den Angehörigen und Gepflegten gegenüber zu kommunizieren.

Als kompliziert haben wir Streitigkeiten in Pflegewohngemeinschaften wahrgenommen. Hier gab es oft mehr als zwei Parteien (Angehörigengruppen, Pflegedienst, Vermieter\*innen), die untereinander Konflikte austrugen. Unübersichtliche rechtliche Regelungen machten eine Annäherung zusätzlich schwer. Nicht immer waren alle Konfliktparteien bereit, sich an einen Tisch zu setzen und Kompromisse einzugehen. Mitunter blieb nur der Weg über Rechtsanwält\*innen und Gerichte. Deshalb begrüßen wir die von der Fachstelle Altern und Pflegen im Quartier (FAPIQ), der Alzheimergesellschaft Brandenburg und der AOK-Nordost geplanten Fortbildungen für Angehörige und Pflegedienste zur Gründung und Zusammenarbeit in Pflegewohngemeinschaften. Damit kann ein Beitrag geleistet werden, Konflikte zu vermeiden



bzw. frühzeitig zu erkennen und den Bedarf nach Unterstützung für potentielle Konfliktlösungen mit einzubeziehen.

## 8 Ausblick



Wie alle hoffen auch wir darauf, dass die Coronapandemie uns nicht ein weiteres Jahr beschränken wird. Denn neben der Pflege bestehender Kontakte sind wir am Austausch und der Entwicklung von Kooperationen interessiert, da unsere Arbeit mit einigen anderen Beratungsfeldern Schnittmengen aber auch Unterschiede aufweist. Die gute inhaltliche Kenntnis der Arbeit unserer Kolleg\*innen in den speziellen Beratungsfeldern rund um die Altenpflege ist für unsere Beratung unabdingbar. Das Wissen um das Leben von hochaltrigen Menschen allgemein mit ihren Partner\*innen und Angehörigen in ihrem sozial-räumlichen Umfeld trägt zur Qualitätssicherung unserer Arbeit bei.

Zu Fragen des Rechts und Schutzes Betroffener bis zu Dokumentation von Gewalt sind wir in Kontakt mit der Polizei, der Staatsanwaltschaft und der Fachstelle Gewaltprävention und bauen diesen weiter aus. Wir sind weiterhin in der Bundesarbeitsgemeinschaft der PflegeNot-Telefone engagiert.

Für verbraucherrechtliche Fragen zu Problemen von Gepflegten ist die Arbeit der UPD und des Patientenschutzbund (BIVA) von Bedeutung. Hier gibt es schon bestehende Kontakte, die wir für einen weiteren und vertiefenden Informationsaustausch ausbauen möchten.

Im Zusammenhang mit allen praktischen Fragen rund um die Pflege kooperieren wir mit den PSP, der AuW, dem Kompetenzzentrum Demenz und der FAPIQ. An den schon laufenden Diskussionen über neue Ansätze der Kommunen und zielführende Projekte zur Verbesserung der Pflege- und Beratungssituation im Land durch den „Pakt für Pflege“ werden wir durch unsere Netzwerkpartner\*innen beteiligt. Für sie stehen wir mit unserer Expertise bereit, um spezifische Antworten zu Fragen bei Konflikten in der Pflege älterer Menschen zu gestalten, ob zu Hause oder in einer stationären Einrichtung.

Wir freuen uns auf neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit und die Vertiefung unserer bestehenden Kontakte, um weiterhin gute, konfliktarme und gewaltfreie Pflegebeziehungen für alle älteren Menschen in Brandenburg aufrechtzuerhalten. Dabei hoffen wir, dass wir unsere Netzwerkpartner\*innen und Kontakte auch immer öfter im direkten Gespräch außerhalb eines Zoom-Bildschirms sprechen können.

Voller Vorfreude grüßen Sie herzlich

Claudia Gratz

&

Helga Zeike

**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)  
<http://pflege-in-not-brandenburg.de>