

Zum Anfang steht der Dank!

Das vorliegende Buch beschreibt die Bemühungen aller Mitarbeitenden der Wilhelmshilfe gegen Gewalt in der Pflege und berichtet über das umfangreiche Projekt »Halt!(-ung)«.

Unser Dank gilt insbesondere den Leitungen, die bei der Entwicklung von Verfahren mitgewirkt haben. Sie haben diese in den Einrichtungen umgesetzt und die Mitarbeitenden eingebunden. Sie haben sich neuen Herausforderungen gestellt, sich für neue Verfahren und Ideen geöffnet und waren bereit, diese auszuprobieren. Ansätze wurden verworfen und neue entwickelt oder gemeinsam weiterentwickelt. Sie haben den Weg mit viel Ausdauer und Herzblut mitbereitet – was für ein Engagement!

Carina Burger, Olga Deis, Marion Doll, Nicole Eisele, Milica Grubesa, Nikolas Hartdegen, Michaela Holke, Danica Korenic, Melanie Kutschke-Frye, Christina Lude, Steffi Möser, Jutta Müller, Brigitte Rapp, Marianne Richter, Wolfgang Röder, Roma Rusch, Anna Schall, Ute Schmitt, Larissa Schreck, Corinna Ziegelin, Adelina Zuka, gilt ein herzliches Dankeschön

Wir möchten auch der Personalleitung und der Mitarbeitendenvertretung danken. Sie haben an Verfahren mitgearbeitet, diskutiert und um Lösungen und gute Wege gerungen. Es geht nur gemeinsam. Das war wirklich bemerkenswert! Stellvertretend danken wir:

Stefan Krazer und Andreas Kielkopf, Erika Gülch, Janet Gazza, Constanze Kothy.

Was wären wir ohne Mitarbeitende, die von Beginn an interessiert waren, die sich geöffnet, mitgestaltet und -diskutiert haben und damit einen wesentlichen Beitrag zum Gelingen des Projekts geleistet haben. Es sind sie ALLE, die täglich mit den Menschen mit Pflegebedarf und deren Angehörigen den Alltag gestalten. Den Mitarbeitenden in allen Einrichtungen gilt unser besonderer Dank.

Wir danken Anna Hunkemöller (Bildungsreferentin) für ihre intensive Begleitung, wertvolle Unterstützung bei der Umsetzung der Verfahren sowie bei der Organisation und Durchführung von Schulungen und Fortbildungen. Viele der Verfahren und kreativen Ideen wurden von ihr auf den Weg gebracht – das war und ist beeindruckend.

Wir danken Katja Thiele (Pflegerreferentin), insbesondere für die grundlegende Neugestaltung der Pflegevisite zum Pflegebesuch. Danke, für das Mitdenken, das gemeinsame Reflektieren im Prozess sowie für die Unterstützung bei der Umsetzung in den Einrichtungen.

Wir möchten unseren Dank an die Referentinnen für Personal-, Unternehmens- und Organisationsentwicklung und Unternehmenskommuni-

kation, Renate Müller-Birk und Kristina Kramer, aussprechen. Ihr Engagement hat es ermöglicht, dass das Thema nach innen und außen Wirkung zeigen konnte. Susanne Ruhland, dass sie alles in die QM-Form bringt und ihr Mitdenken und -bewegen. Ebenso danken wir Regina Weiß, die durch Beiträge zur Digitalisierung unterstützt hat. Das anhaltende Engagement, dieses Anliegen über die Jahre mitzutragen und immer wieder zu befördern und alle Akteure einzubeziehen, ist bemerkenswert.

Praxisanleitung und -entwicklung sind unverzichtbar. Sie befördern, dass Schulungsinhalte, Verfahren oder eine Haltung bei den Mitarbeitenden ankommt. Durch Besuche bei Pflegenden und durch Ausbildung vermitteln sie Haltung im Alltag. Ohne die Bemühungen von Anna Hunckemöller und den Kollegen*innen wären wir nicht dort, wo wir heute sind. Den engagierten Wohnbereichsleitungen danken wir gleichermaßen für Ihr großes Engagement in diesem Bereich! Sie alle tragen dazu bei, dass unsere Werte erlebbar werden. Insbesondere sind folgende Personen zu nennen:

Stephan Abt, Magdalena Bosch, Madlen Bleher, Cornelia Gaissert, Cornelia Geiger, Elke Goller, Azra Hadzic, Aida Karabegovic, Constanze Kothy, Susanne Lobner, Willy Röckel, Christina Schüler, Andrea Sipot, Hella Spohn, Elke Stange, Franziska Sturm, Franziska Regaard, Denise Zocher, Aida Tengler und Sofia Walz.

Unserer Ombudsfrau, die mit Herzblut und ehrenamtlichem Engagement die Sorgen und Nöte aufnimmt und weiterbearbeitet, verdient besondere Anerkennung. Sie schenkt den Menschen ihre Zeit und bringt sich immer wieder im Projekt ein. Was wäre die Diakonie ohne solche Menschen! Unser Dank gilt auch den Ehrenamtlichen, die sich Zeit für Schulungen genommen haben und mit uns diskutiert und reflektiert haben. Stellvertretend möchten wir hier die Ombudsfrau, Frau Magdalene Lutz-Rolf, nennen.

Herzlich bedanken wir uns bei unserem Rechtsanwalt Herr Dr. Reinhard Sieler für seine Unterstützung beim Formulieren des Kapitels »Notwehr und Nothilfe«.

Für den Vertrauensvorschuss nach den Gewaltvorfällen im Jahre 2019 bedanken wir uns herzlich bei den Bewohner*innen und Angehörigen. Ihre Unterstützung, Ermutigung und aktive Beteiligung im Heimbeirat waren und sind keineswegs selbstverständlich.

Dieser Prozess stellt einen fortlaufenden Organisationsentwicklungsprozess dar, der ohne die Unterstützung des Aufsichtsrates nicht möglich wäre. Die ideelle Unterstützung, die inhaltliche Diskussion und das Mittragen des Projekt »Halt!(-ung)« war wertvoll und machen diakonische Werte greifbar.

Wir sind auf Rückmeldung und Reflexion angewiesen. Die kommunalen Vertretungen haben mit uns diskutiert, mitgedacht und uns wertvolle Hinweise gegeben. Gemeinsam haben wir Fachtage vorbereitet und durchgeführt, informiert und das Thema in die Stadt und den Landkreis getragen. Ihr Engagement war eine wertvolle Unterstützung. An dieser

Stelle möchten wir stellvertretend Isabell Schröder, Ralf Liebrecht sowie Wolfgang Hoffmann danken.

Einiges konnte durch finanzielle Zuwendungen realisiert werden, die es uns ermöglicht haben, das Projekt und die Schulungen etc. umzusetzen. Unser Dank gilt dem Diakonischen Werk Württemberg e.V. für seine Unterstützung und das Interesse an unserem Projekt.

Wenn jemand vergessen wurde – Sie sind in den Dank eingeschlossen.

Mit Blick auf die Zukunft möchten wir unsere Bemühungen zu diesem Thema fortsetzen. Wir sind uns bewusst, dass die Herausforderungen in der Pflege zunehmen und wir sind bereit, diese zu gestalten. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit allen Beteiligten. Gemeinsam können wir einen Unterschied machen und das Leben der Menschen, die bei uns leben und arbeiten, positiv beeinflussen.

Geleitwort von Angelika Zegelin

Hier kommt ein wichtiges Buch!

Seit über 20 Jahren wird über das Tabuthema Gewalt in der Pflege offen diskutiert. Zunächst erschien dieser Bereich immun, inzwischen wissen wir von Missbrauch in Kinderheimen oder Kirchenkreisen.

Ursächlich scheinen mir die Themen Abhängigkeit einerseits und Macht andererseits. Im Buch werden zahlreiche Definitionen und Gewalttheorien vorgestellt. In der Pflege gibt es eine große Bandbreite von Gewaltausübung, etwa von sprachlichen Dingen, von Vernachlässigung bis hin zu tätlichen Ausbrüchen. Wahrscheinlich kommt auch Übermedikation an »Ruhigstellung« dazu. Diese zahlreichen Vorstufen sind wahrscheinlich Alltag, kommen nie an die Öffentlichkeit. Meistens interessieren sexuelle Übergriffe oder gar Tötungsdelikte.

Das Pflegesetting legt (zumindest) subtile Gewalt nahe. Es geht um nahe Körperlichkeit, um menschliche Ausnahmesituationen. Wer will schon völlig auf Andere angewiesen sein, seine Autonomie verlieren, in einer Institution eine*r von Vielen sein. Der Personalmangel in den letzten Jahren führt auch (und gerade) engagierte Fachpersonen an ihre Grenzen, in diesen Arbeitsbedingungen ist eine menschliche, personenzentrierte Pflege kaum möglich, Hetze und Stress bestimmen Alles. Hinzukommt herausforderndes Verhalten von Demenzkranken, die nötige Hilfeleistung wird oft abgelehnt. Trotzdem gibt es noch viele Einrichtungen, in denen ein gutes Klima herrscht.

In der häuslichen Pflege gibt es viele Angehörige. Jahrelang kümmern sie sich liebevoll und aufopfernd um die Menschen: 24 Stunden, rund um die Uhr – geben ihr eigenes Leben auf. Unsere Gesellschaft ist singulär. Irgendwann können sie nicht mehr, stoßen dann auf ein zersplittertes bürokratisches System und kaum Hilfen (außer Institutionalisierung).

Ehrlich gesagt, ich wundere mich, dass es nicht viel mehr Meldungen über Gewalt in der Pflege gibt. Es arbeiten über eine Million Menschen dort, Genaues weiß man nicht. Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen, selbst Gewaltopfer, verschiedene Bildungs- und Kulturhorizonte. Trotzdem ist eine »Personalisierung« der Vorfälle falsch, es geht um »systemimmanente« Vorgänge, etwa Überforderung. Allein etwa die Tatsache, dass Pflegenden oft allein arbeiten – zum Beispiel im Nachtdienst verantwortlich für über hundert Menschen.

In der letzten Zeit geht es ja oft um Gewalt im Krankenhaus, besonders in den Notaufnahmen – dort sind Sicherdienste inzwischen normal, eine Änderung ist schon lange beabsichtigt.

Darum geht es in diesem Buch nicht, aber auch dort wäre eine Aufarbeitung wichtig. Ansonsten haben die Autor*innen hier die verschiedenen Gewaltkonstellationen in der Langzeitpflege bearbeitet, Mitarbeiter*innen gegen Bewohner*innen, Pflegebedürftige untereinander, Personal gegeneinander, Problematik zuhause.

Durch das Buch habe ich viel gelernt, besonders auch durch die Fallbeispiele. Auslösend waren offenbar die Ereignisse in einer Einrichtung der »Wilhelmshilfe« – dies zieht sich als Beispiel durch die Texte. Alles ist gut strukturiert, die Kapitel enden mit Fazit und Empfehlungen. Insgesamt wurden viele Quellen verarbeitet, sowohl grundlegende als auch neuzeitliche Texte.

Im Vordergrund stehen Vorschläge zur Prävention und zur Bearbeitung. In der Wilhelmshilfe wurden viele Prozesse in Gang gesetzt. Hier ist nun zu wünschen, dass viele Einrichtungen diese Ideen übernehmen – auch ohne bekanntgewordene Zwischenfälle.

Ganz wichtig erscheint mir dabei die Offenlegung – dies ist mehrmals Thema in den Texten. Ein Klima des Redens in den Teams, eine Stärkung der Leitungen. In vielen Besprechungen sollten Gewalteindrücke thematisiert und kollegiale Beratung vorgesehen werden. Ich weiß, dass dies »fromme Wünsche« sind angesichts eines großen Zeitnotstandes und einer Unterfinanzierung. Seit Jahren plädiere ich für eine Orientierung der Einrichtungen in ihrem Umfeld, Fördervereine, Bürgernähe, Ehrenamtliche. Auch eine erhöhte Aufmerksamkeit scheint mir angezeigt, Meldesysteme – bis hin zu Whistleblowing – wohlwissend, dass dies ein Klima des Misstrauens schüren kann. Auch sollten alle Berufsgruppen in (totalen) Institutionen einbezogen werden, Service, Beirat und weitere, auch die Hausmeisterei.

Vorbote gibt es fast immer, etwa sprachliche Herabsetzung. Die ersten Prozesse zu Patient*innentötungen in Kliniken habe ich verfolgt, dort ging es auch um schäbige Begriffe weit vorab. Niemand regte sich unter den Kolleg*innen auf, überhaupt wird bei Heimskandalen immer wieder später gesagt »ja, wir haben uns auch gewundert, dass nun eine Windel für 2 Tage reichen soll« und Ähnliches. Pflegenden fehlt oft der Mut, das Team hat einen hohen Stellenwert – man ergibt sich in wechselseitiger Ohnmacht.

Präventiv war in meinen Projekten in der Altenarbeit auch immer wichtig, sich an der Person und ihrer Biografie zu orientieren. Leider ist die (fachliche) Biografiearbeit vielfach verlorengegangen, die Pflegenden erleben die Bewohner nur noch als »Pflegebündel«. Vielfach habe ich dann nach der Neueinführung gehört »oh, der war früher Kapitän«, oder »Frau Schmidt war beim Ballett« usw., dadurch ergab sich ein neuer Respekt.

Gut ist sicher auch der Vorschlag, an Werten und Haltungen zu arbeiten, an ethischen Orientierungen – und dies auch mit Wertschätzung zu fördern. Inzwischen gibt es zahlreiche Muster für Fortbildungen zum Thema –

diese sollten regelmäßig angeboten werden. Auch in Ausbildungen und Studiengängen ist das Thema Gewalt in der Pflege zu bearbeiten.

Nochmal: Ich halte die Gewaltgefahr in der Pflege für allgegenwärtig, aufgrund der Konstellationen, die Gewalt hat hier viele Gesichter! Durch die Beschäftigung mit diesem Thema kann Missbrauch reduziert werden. Das Buch von Berger, Hennings und Bär liefert dazu einen hervorragenden Beitrag.

Dortmund im Juli 2024

Prof. Dr. Angelika Zegelin,
Krankenschwester und Pflegewissenschaftlerin (vorm. Uni Witten/Herdecke)
www.angelika-zegelin.de

Geleitwort von Kornelius Knapp

Liebe Leserin, lieber Leser,

mit der vorliegenden Veröffentlichung der Wilhelmshilfe wird das sehr wichtige Thema der Gewalt aus der Perspektive der eigenen Betroffenheit in die Fachöffentlichkeit gebracht. Das ist ein wichtiger Schritt zur Anerkennung und Aufarbeitung. Ebenso ist es wichtig zur Prävention und der Entwicklung einer starken Haltung, die keinerlei Gewalt – in welcher Form auch immer – zulässt.

Die Befassung mit dem Thema ist wichtig, da Gewalt in allen gesellschaftlichen Kontexten auftreten kann, in denen es strukturell angelegte Formen von Macht gibt. Wo es Macht gibt, kann es schnell zu Machtmissbrauch kommen. Da es in allen Hilfebereichen des Sozialen ein Machtgefälle gibt, macht es erforderlich, sich dezidiert damit zu befassen und alle Formen des Machtmissbrauchs zu diskreditieren, Prozesse zu überprüfen, Risiken zu erkennen und diese bestmöglich zu unterbinden. Die Arbeit auf Augenhöhe und die Partizipation gehören ebenso dazu wie die Schaffung von Transparenz und Maßnahmen zur Intervention. Die Wilhelmshilfe geht voran, wenn sie den Blick auf dieses Thema legt und zeigt sich mit der Publikation als Vorreiterin.

Derzeit findet im Bereich der Kirche, der Diakonie sowie in der gesamten Sozialen Arbeit eine intensive Befassung mit dem Thema der sexualisierten Gewalt statt. Dies hat den Hintergrund, dass die sexualisierte Gewalt besonders menschenverachtend und entwürdigend ist. Es ist dabei zu beachten, dass erstens in der Anbahnung in aller Regel vielfältige Grenzverschiebungen stattfinden. Zweitens geht sexualisierte Gewalt immer mit anderen Formen von Gewalt, wie der körperlichen und psychischen Gewalt, einher. Aus diesem Grund ist es sehr konsequent, wenn die Wilhelmshilfe mit der vorliegenden Publikation einen sehr breiten Gewaltbegriff zugrunde legt und alle Formen von Gewalt in den Blick nimmt.

In der Vergangenheit wurde eine institutionelle Befassung mit dem Thema häufig mit dem Verweis darauf abgelehnt, weil es Einzelfälle seien. Ja, jeder Fall ist einzeln und gehört einzeln aufgearbeitet – aber auch systematisch und bezogen auf die Institution ist die Bearbeitung nötig. Werden diese Taten durch Mitarbeitende zum Nachteil Schutzbefohlener oder durch Mitarbeitende zum Nachteil anderer Mitarbeitender im Rahmen eines zu ihnen bestehenden Abhängigkeitsverhältnisses verübt, trägt die Institution aufgrund der bestehenden Asymmetrie und Machtdifferenz in

besonderer Weise Verantwortung, die ihr anvertrauten Menschen zu schützen.

Deshalb ist es Aufgabe einer jeden Einrichtung, sich systematisch und präventiv mit dem Thema der Gewalt zu befassen. Dabei sind alle Formen von Gewalt und alle Täter*innenkonstellationen, auch die Gewalt durch Klient*innen, zu berücksichtigen.

In allen sozialen Einrichtungen, nicht nur in der Diakonie und nicht nur in der Altenpflege, ist es erforderlich, dass das Thema der Gewalt systematisch bearbeitet wird. Dafür ist ein Schutzkonzept auf der Basis einer Risikoanalyse zu entwickeln, das für alle Akteur*innen in der Einrichtung eine große Handlungssicherheit bedeutet. Sonst häufig unangenehme Themen und häufig schambehaftete Handlungsweisen werden damit aussprechbar, benennbar und damit sanktionierbar. Entscheidend ist bei Schutzkonzepten zweierlei: Es muss gut an die Situation in der Einrichtung angepasst sein, sodass es auf die realen Risiken eine klare Antwort gibt. Darüber hinaus muss es den Weg ins tägliche Handeln finden. Nur wenn das Schutzkonzept die Arbeit in der Einrichtung prägt, ist es lebendig. Nur dann schützt es.

Ich wünsche der Publikation, dass sie viele interessierte Leser*innen findet. Möge sie Anregung sein, bei der Entwicklung und Umsetzung von Konzepten, Gewalt in der Pflege in den Blick zu nehmen und zu verhindern.

Das Thema ist zu wichtig, als dass es in Aktenordnern oder Bücherregalen verschwindet. Ein gelebtes Schutzkonzept geht in der diakonischen Haltung auf, nach der die Bedarfe und Bedürfnisse der Menschen das Zentrum und das Ziel allen Handelns sind. Denn, wie es im Leitbild der Diakonie beschrieben ist, steht die Würde des Menschen – auf der Basis der biblischen Botschaft – im Mittelpunkt all unseren Handelns.

Ich danke der Wilhelmshilfe für die Publikation und die vielfältigen Impulse im Verband, die uns bei der Bearbeitung des Themas als Unterstützung dienen. Allen Leserinnen und Lesern wünsche ich eine im besten Sinne anregende Lektüre sowie viel Erfolg bei der Entwicklung und Implementierung von einrichtungsspezifischen Schutzkonzepten.

Stuttgart im August 2024

Dr. Kornelius Knapp
Vorstand Sozialpolitik, Diakonisches Werk Württemberg