

In der Pflege gibt es Gewalt – das darf nicht verschwiegen werden

Das Reden darüber und eine gemeinsame Haltung sind wichtig

Aggressionen kommen in der Langzeitpflege häufig vor. Diese Tatsache tabuisieren viele Heime noch immer. Das ist oft verhängnisvoll. Dagegenhalten kann man mit der Sensibilisierung des Heimpersonals, wie das Beispiel des Clenia Bergheims im zürcherischen Uetikon zeigt.

Von Natascha Gerisch

Eine alltägliche Situation in einem Pflegeheim, abends um halb neun: Die erfahrene Pflegefachfrau Susanne Lehmann hilft dem dementen Bewohner Max Keller (beide Namen geändert) bei der Abendtoilette. Susanne Lehmann steht unter grossem zeitlichem Druck. Sie betreut zusammen mit einer Hilfskraft alle 36 Bewohnerinnen und Bewohner. Das ist zu wenig Personal, um allen Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner gerecht zu werden. Viele wollen vor dem Schlafengehen nochmals auf die Toilette geführt werden, oder man muss sie im Bett umlagern. Dies sind aufwendige Arbeiten, die viel Zeit in Anspruch nehmen.

Dass Max Keller heute Abend für seine Toilette länger als üblich braucht, bringt den engen Zeitplan von Susanne Lehmann durcheinander. Während die Pflegefachfrau Max Keller hilft, läuten andere Bewohnerinnen und Bewohner die Glocke. Auch sie benötigen Unterstützung. Aber Susanne Lehmann kann Max Keller unmöglich allein lassen, die Sturzgefahr wäre zu gross. Sie gibt offen zu: «Das sind unangenehme und schwierige Momente, in denen ich unruhig werde. Denn ich weiss, ich muss vorwärts machen, sonst bewältige ich die anstehende Arbeit nicht in der vorgegebenen Zeit.» Aber je mehr Max Keller ihre Anspannung spüre, desto

weniger lasse er sich von ihr pflegen. «Diese Ohnmacht macht mich zuerst ungeduldig, danach spüre ich eine Wut in mir aufsteigen. So sehr, dass ich ihn am liebsten stärker anfassen und nachhelfen möchte, dass es schneller geht.»

Um Wut und Ohnmacht nicht an Max Keller auszulassen, hat Susanne Lehmann eigene Strategien entwickelt: «Ich versuche, mich vom Druck und vom schlechten Gewissen gegenüber den anderen Bewohnerinnen und Bewohnern zu befreien, indem ich mich auf den Moment bei Max Keller konzentriere. Dabei sage ich mir, dass ich nur eines nach dem anderen machen kann. Und dass ich nicht dafür verantwortlich bin, dass wir personell so knapp dran sind.»

Noch immer wird Aggression zu wenig thematisiert

Obwohl Susanne Lehmann weiss, dass auch ihre Arbeitskolleginnen und -kollegen solche Situationen kennen, vermisst sie, sich mit dem Team offen darüber austauschen und gemeinsame Haltungen erarbeiten zu können. Sie würde gerne andere

Ideen kennenlernen, wie sie sich in einer heiklen Situation verhalten könnte. «Bei uns im Pflegeheim wird nicht darüber gesprochen. Das ist kein Thema, und es scheint, dass es die Heimleitung auch nicht als dringend betrachtet», sagt sie.

Diesen Eindruck bestätigt Professor Dirk Richter (siehe auch Interview Seite 25). Er unterrichtet und forscht an der Berner Fachhoch-

schule Gesundheit zum Thema Umgang mit Aggressionen in der Langzeitpflege. Richter sagt, dass Aggressionen, obwohl in der Langzeitpflege allgegenwärtig, kaum thematisiert werden. «Deshalb gibt es noch immer eine hohe Dunkelziffer, wie häufig aggressive Handlungen oder Aussagen gegen Bewohnerinnen und Bewohner überhaupt vorkommen. International darüber geforscht wird zwar seit einigen Jahren, für die Schweiz

Noch immer wird Aggression in der Pflege zu wenig thematisiert.

>>

jedoch liegen keine verlässlichen Zahlen vor.» Dirk Richter erklärt dies auch damit, dass solche Erhebungen eher schwierig durchzuführen sind. «Nicht alle betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner können darüber befragt werden, denn leiden sie unter Demenz, haben sie die Vorfälle meist schnell wieder vergessen.» Die vorhandenen Zahlen basieren deshalb auf Aussagen von Pflegepersonen. Zwischen 10 und 50 Prozent aller Befragten gaben an, dass sie innerhalb eines Jahres selbst missbräuchlich handelten. «Noch häufiger wurden die befragten Pflegepersonen Zeugen davon, wie ihre Berufskolleginnen oder Berufskollegen aggressiv oder gewalttätig gegen Bewohnerinnen oder Bewohner vorgingen. Nur ein kleiner Teil der Fälle wird aber gemeldet. Und noch seltener kommt es zu einer Anklage», sagt Richter. Weshalb aggressive Handlungen so stark tabuisiert wird, erklärt er damit, «dass sie überhaupt nicht mit der Berufsethik vereinbar sind. Würden sie bekannt, riskierten die ‹Täter›, ihren Arbeitsplatz zu verlieren».

Wie damit umgehen?

Richter hat zusammen mit Curaviva Schweiz ein Grundlagenpapier erarbeitet, das verschiedene Formen aggressiven Verhaltens in der Langzeitpflege beschreibt. Solche, die zwischen Betreuungspersonal und Bewohnerinnen und Bewohnern oder umgekehrt vorkommen, aber auch Schwierigkeiten, die zwischen Angehörigen und Pflegefachleuten auftreten. Die umfassende Informationsbroschüre soll dem Betreuungspersonal helfen, aggressive Handlungen zu erkennen, sie zu verstehen und zu lernen, angemessen darauf zu reagieren.

Was aber ist aggressives Verhalten überhaupt, und warum kommt es im Gesundheitswesen derart häufig vor? Für Dirk Richter liegt aggressives Verhalten vor, «wenn eine Person durch eine Handlung körperlich oder seelisch geschädigt wird und/oder sie dies als bedrohlich und/oder schädigend empfindet. Die aggressive Handlung kann körperlich – an den Haaren ziehen, schlagen, hart anfassen –, aber auch nonverbal durch die Körpersprache passieren oder durch verbale Beschimpfungen und Drohungen. Schliesslich kann auch Vernachlässigung, also das Unterlassen einer Handlung – jemandem das Dessert verweigern, jemanden im eigenen Kot liegen lassen –, aggressives Verhalten sein.» Richter weiter: «Meistens kommt aggressives Verhalten dann vor, wenn sich die Aggressoren, also die Täter, in einer Notlage befinden. Weil sie sich nicht mehr anders zu helfen wissen, reagieren sie auf diese Weise. Das bedeutet: Aggressiv wird jemand meistens aus Hilflosigkeit.» Die Pflegefachfrau Susanne Lehmann etwa befindet sich in einer Notlage, weil sie dem grossen Zeit- und Erwartungsdruck nicht gewachsen ist. Dirk Richter sieht verschiedene Gründe, warum gerade das Pflegepersonal immer wieder in solche Situationen gerät, das Thema aber tabu bleibt: Unter anderem sei der Personalmangel ein Faktor, aber auch die mangelhafte Ausbildung, die Zunahme von hochbetagten und gerontopsychiatrisch beeinträchtigten Bewohnerinnen und Bewohnern und die komplexen An-

forderungen an die Behandlung dieser Menschen. Weiter verschärfend wirkten zu wenig Kenntnisse über psychiatrische Krankheitsbilder, aber auch die «Subkultur», dass Mitarbeitende untereinander abmachen, niemanden zu verraten.

Zudem weist Richter darauf hin, dass in Pflegeheimen im Vergleich zu anderen Institutionen des Gesundheitswesens (zum Beispiel psychiatrische Kliniken) «keine Austausch- oder Entlastungskultur existiert. Das heisst: Supervision, Intervision,

Fallbesprechungen oder auch nur schon eine ausführliche Rapportkultur kennen die wenigsten Pflgeteams.» Um Überforderungssituationen zu verhindern, wie sie Susanne Lehmann erlebt hat, empfiehlt Richter den Heimleitern, dem Personal in ihren Betrieben entsprechende Angebote zu machen: Weiterbildungskurse, um sich dem Thema anzunähern und die eigene Wahrnehmung zu

schärfen. Heime sollten regelmässig Fallbesprechungen, Teamsitzungen oder Supervisionsstunden zu diesem Thema abhalten. Sie müssten den Austausch darüber fördern, wie es jedem bei der Arbeit geht, was nicht gut läuft und welche Haltungen und Strategien nötig sind, um die Situation zu verbessern.

Das Umdenken ist geglückt

Als positives Beispiel erwähnenswert ist das Pflegeheim Clienia Bergheim in Uetikon am See ZH. Dort nahmen die Verantwortlichen bereits vor vier Jahren Anpassungen im Zusammenhang mit Aggression vor. So will die Heimleitung, dass alle im Betrieb arbeitenden Berufsleute für das Thema sensibilisiert sind und offen damit umgehen. Deshalb mussten zuerst alle Mitarbeitenden eine entsprechende Weiterbildung besuchen. Als Weiteres wurden Richtlinien erstellt, wie sie mit Aggression und Gewalt umgehen sollen.

Im vergangenen Herbst führte die Heimleitung eine Weisung ein, wonach alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Zusatzvereinbarung zum Thema Gewalt unterzeichnen müssen. Darin steht, dass der Betrieb keine Gewalt akzeptiert und eine

Null-Toleranz bei Aggression und Gewalt verlangt. Auch werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darauf hingewiesen, jegliche Gewaltsituationen, die ihnen selber passieren oder die ihnen bei den Berufskollegen auffallen, an Rapporten oder Teamsitzungen anzusprechen und zu melden. Zudem verpflichten sie sich, diese Situationen schriftlich genau zu dokumentieren und die Vorgesetzten darüber

zu informieren. Diese wiederum werten die Berichte aus und leiten bei Bedarf entsprechende Massnahmen ein, etwa die Fachstelle Gewalt gegen alte Menschen (UBA) beizuziehen oder eine Strafanzeige einzuleiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich ausserdem, an den jährlichen Weiterbildungen über Aggression und Gewalt teilzunehmen.

«Es findet sich immer Zeit, die Probleme zu bereden»

Verena Zwicker, Stationsleiterin im Clienia Bergheim, erzählt, sie habe eine Austauschkultur eingeführt, um die Selbstsensibilisierung jedes Teammitgliedes zu stärken. Sie möchte errei-

Pflegefachleute, die dem Erwartungsdruck nicht gewachsen sind, geraten in Notlagen.

Alle Mitarbeitende müssen eine Zusatzvereinbarung zum Thema Gewalt unterzeichnen.



Wohnheim für pflegebedürftige alte Menschen: Die Mitarbeitenden werden darauf hingewiesen, jegliche Gewaltsituationen, die ihnen passieren oder die ihnen bei Kollegen auffallen, an Teamsitzungen anzusprechen und zu melden.

Foto: Maria Schmid

chen, dass jede Person ihre Grenzen kennt und das Team eine gemeinsame Haltung entwickelt. «In der Pflege gibt es Gewalt, das ist ein Fakt. Umso dringender ist es, dass wir uns darüber austauschen. Deshalb sprechen wir während jedem Rapport darüber, ob gewalttätige Situationen vorkamen, was dazu führte, wie die Pflegeperson reagierte, wie die Lösung aussah, was gut, was weniger gut war und wie es den Beteiligten jetzt geht. Mir ist wichtig, so Zwicker, «dass es für alle selbstverständlich wird, darüber zu reden. Mit dieser offenen Kommunikation im Team können wir den hemmenden Eindruck, jemanden zu verurteilen, abschwächen. Weil wir alle einander im Rapport darauf anzusprechen, muss er gar nicht erst entstehen.»

Das Argument vieler Institutionen, für solche Gespräche sei keine Zeit vorhanden, lässt Verena Zwicker nicht gelten. «Dafür findet sich immer Zeit. Wir setzen einfach die Prioritäten anders und lassen zum Beispiel Bewohnerinnen oder Bewohner,

die nicht duschen wollen, auch einmal ungeduscht. Mit dem akzeptablen Risiko, dass sie halt etwas riecht.» Natürlich gebe es immer Situationen, in denen Pflegefachkräfte Macht oder Gewalt anwendeten. Immer dann nämlich, wenn der Zustand von Bewohnenden kritisch werden könnte und das Personal für sie entscheiden müsse. Etwa wenn jemand bei grosser Hitze zu wenig trinke. «In solchen Situationen sind wir verpflichtet, einzugreifen. Doch alles müssen wir genauestens dokumentieren und die gesetzlichen Vertreter oder Angehörigen darüber informieren.»

Verena Zwicker weiss, dass dieses Konzept nur so gut funktioniert, weil alle im Bergheim dieselbe Haltung vertreten und die Gesamtleitung am gleichen Strick zieht. Auch Susanne Lehmann könnte sich eine solche Lösung in ihrem Betrieb vorstellen. Mit ihren Berufskolleginnen und -kollegen eine gemeinsame Haltung zu erarbeiten, würde sie sehr begrüssen. ●