

Gewalt gegen alte Menschen

«Wir müssen mit Gewalt rechnen»

Nach den Vorfällen in den Pflegeheimen Eichhof (LU) und Entlisberg (ZH) waren viele Pflegendе und Heimleitungen aufgeschreckt: Wie konnte so etwas passieren und wie kann es in Zukunft verhindert werden? Expertinnen und Experten sind überzeugt: Wesentlich für die Prävention ist, mit Gewalt zu rechnen. Wenn man sie in der eigenen Institution für unmöglich hält, schaut man weg statt hin, und öffnet der Gewalt Tür und Tor.



Gewalt hat viele Gesichter und bedeutet nicht unbedingt, dass jemand geschlagen wird. Jemanden beschämen oder ein Trinkglas für ihn unerreichbar hinstellen, sind subtile Formen von Gewalt.

Fotos: Werner Krüper

MARGRIT BACHL

IM Luzerner Betagtenheim Eichhof hat ein Pflegefachmann vor neun Jahren neun PatientInnen ermordet. Im Stadtzürcher Pflegeheim Entlisberg haben Pflegendе ihnen anvertraute nackte Patientinnen mit dem Handy gefilmt und sich darüber amüsiert. Ein alter, kranker Mann ist von seinem Pfleger zu Hause immer wieder geohrfeigt und unsanft aufs Bett geworfen worden – eine versteckte Videokamera hat dies in Israel gefilmt.

Die Frage, wo Gewalt beginnt, und welche Folgen sie hat, kann manchmal nicht ganz schlüssig beantwortet werden. Im zweiten Fall sind die Patientinnen nicht körperlich verletzt worden, aber die Erniedrigung und Beschämung einer Person ist natürlich ebenfalls Gewalt. Im dritten Fall könnte man denken, eine Ohrfeige sei nicht sehr gravierend. Wenn man aber sieht, wie der alte Mann den Schlägen seines Pflegers wehrlos ausgesetzt ist, wird man eines Besseren belehrt: Auch eine Ohrfeige kann brutale Gewalt sein.

Die Besten ins Heim

Es gibt Möglichkeiten, präventiv gegen Gewalt vorzugehen. Voraussetzung ist aber, dass man Gewalt auch in der eigenen Institution, bei der eigenen Kollegin für möglich hält. «Gewalt kann in jeder Institution auftreten», sagte Marlies Petrig, Co-Präsidentin des Schweizerischen Verbandes der PflegedienstleiterInnen der Regionalgruppe Zürich/Glarus, an einer Tagung*. Deshalb habe die Heimleitung eine grosse Verantwortung, mit Richtlinien

und weiteren Massnahmen dafür zu sorgen, dass Gewalt möglichst keine Chance hat. Die Führungspersonen müssten hinschauen, hinhören und wahrnehmen, forderte Petrig. Sie unterstrich die wichtige Rolle der Stationsleiterinnen und -leiter. Diese brächen die Richtlinien auf die Pflegenden herunter und sähen die allfälligen Alarmzeichen. «Die besten Pflegefachleute gehören ins Heim», widersprach sie der gängigen Meinung, dass in den Heimen die Arbeit undankbar und unattraktiv sei. Die Pflegenden müssten nicht nur fragen: *Was wollen wir bewirken?* Sondern auch: *Wie bewirken wir es?* Um auch in schwierigen Situationen den korrekten Entscheid zu fällen, brauche es PflegespezialistInnen in und aus der Praxis. Auch mit Nähe und Distanz sei ein bewusster Umgang gefragt. Die Dienstkleidung, die klar signalisiert, dass die Pflegefachfrau keine Freundin oder Familienangehörige ist, hilft dabei. Die Basis dafür, dass die Informationen zwischen den Pflegenden und den Leiterinnen und Leitern fliessen, sei Vertrauen und Ernstnehmen.

Rolle der Heimleitung

Auch Marco Borsotti, Leiter des in die Schlagzeilen geratenen Betagtenzentrums Eichhof hält Hinschauen und Hinhören für unabdingbar. Er nimmt sich regelmässige Zeit für einen Rundgang durchs Heim und spricht mit den Beschäftigten und den PatientInnen. Auch mit dem Reinigungspersonal unterhält er sich. «Dieses ist so wichtig wie ich, es hat einfach eine andere Rolle», meinte er an der Tagung, und er weiss, wovon er spricht. Denn bevor im Jahr 2000, noch unter anderer Leitung, die neun Morde im Eichhof (insgesamt 27 in verschiedenen Heimen der Zentralschweiz) publik wurden, habe das Reinigungspersonal die Leitung mehrfach auf Probleme aufmerksam gemacht und einen Verdacht geäussert, doch diese habe nicht auf es gehört. Gerade diese Berufsgruppe bekomme sehr viel mit, hat sie doch mit den PatientInnen einen engen Kontakt. Erst kürzlich habe eine Putzfrau ihm einen Verdacht gegenüber einer Patientin gemeldet, dem er sofort nachgegangen sei. «Störungen» müssten prioritär behandelt werden, sagte er. Was nicht bedeute, dass man in «operative Hektik» verfallen solle. Zuerst einmal bespricht er sich mit jemandem, dann schläft er darüber. Das bewusste Führen, Leadership, ist das A und O

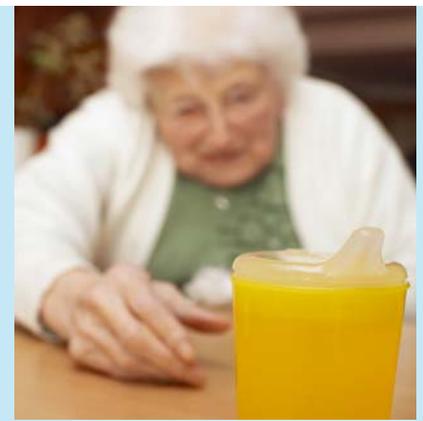
einer guten Organisation. Alle Mitarbeitenden müssen sich wertgeschätzt und ernst genommen fühlen. Respekt, Vertrauen und Vorbildfunktion der Leitung sind weitere wichtige Grundwerte. «Auch Kritik ist Wertschätzung», stellte Borsotti klar. «Kritik kann eine Katastrophe verhindern und bewirken, dass wir besser werden.» Regelmässige Zusammenkünfte aller MitarbeiterInnen verstärken das Commitment, das gemeinschaftliche Arbeiten für gemeinsame Ziele. Die Türen der Leitung müssen offen sein fürs Personal, die Leitung muss präsent sein. «Gewalt ist multifaktoriell und hat mit der Betriebskultur zu tun», ist Borsotti überzeugt. «Wir müssen miteinander, nicht übereinander sprechen», rät er. Und nicht nur reden, sondern auch handeln und einfordern.

Ein Recht auf Pflege

Dass junge Pflegenden eine Akutstation dem Pflegeheim vorziehen, kann Elsbeth Wandeler, Geschäftsstellenleiterin des SBK, verstehen und will es niemandem zum Vorwurf machen. Aber die Wahl habe auch mit der fehlenden Wertschätzung dieser Arbeit zu tun, auch bei den Pflegenden selbst. Und das ist zum Teil deshalb so, weil die PatientInnen, alte, «nutzlose» Menschen, in unserer Gesellschaft nicht mehr viel gelten und nur noch als Last wahrgenommen werden. Dagegen stellte sich Wandeler zur Wehr: Alle diese alten pflegebedürftigen Menschen haben ein Leben lang ihren Beitrag geleistet; einmal pensioniert, hüteten sie Enkelkinder und pflegten Angehörige; sie hätten ein Recht darauf, im Alter gepflegt zu werden, ohne dass ihnen ständig vorgerechnet wird, was ihre Pflege kostet. Das sei ein Akt der Solidarität. «Langzeitpflege ist die hohe Schule der Krankenpflege», vertrat Wandeler. Die Pflege gehe über den ärztlich-medizinischen Bereich hinaus und greife in den gesellschaftlichen hinein. Wo eigentlich eine Aufwertung der Ausbildung angebracht wäre, verkürze man neuerdings die Ausbildungen wieder. Kurzum: Weder einige Tendenzen in der Ausbildung noch die neue Pflegefinanzierung brächten der Langzeitpflege die dringend benötigte Anerkennung und Wertschätzung.

Gewalt ist eine Realität

Auch wenn es eine Scheu gibt, von Gewalt zu sprechen, gibt es sie. Wenige wis-



SBK

Ethischer Standpunkt

Die SBK-Ethikkommission hat einen «Ethischen Standpunkt» mit dem Titel «Pflegefachpersonen, die ihnen anvertraute Menschen misshandeln» erarbeitet. Mit dem Positionspapier, über das der SBK-Zentralvorstand im Februar entscheiden wird, will der SBK «zu einer sachlichen Klärung des Themas beitragen und sich zur für Präventionsmassnahmen einsetzen». Darin wird der ethische Grundsatz des SBK bekräftigt, dass die Würde des Menschen und die Einzigartigkeit des Lebens im Zentrum allen pflegerischen Handelns stehen und dass folglich Misshandlungen unter keinen Umständen toleriert werden können.

In den «Empfehlungen für die Praxis» führt das Dokument zahlreiche Möglichkeiten auf, wie jede und jeder Pflegenden bei sich selbst, bei den Arbeitskollegen und -kolleginnen, und wie die Institutionen auf diesem Gebiet präventiv wirken können. Weiter wird dargelegt, wie sie bei einem Verdacht oder nach einer Misshandlung reagieren sollten. Die Empfehlungen sind darauf ausgerichtet, die diplomierten Pflegefachpersonen, alle an der professionellen Pflege Beteiligten und ihre Vorgesetzten für das Thema zu sensibilisieren und sie zu bewegen, Verantwortung zu übernehmen. Neben vielen anderen Handlungsempfehlungen wird darauf hingewiesen, dass es auf eine sachbezogene, differenzierte Sprache zu achten gilt, Ungeduld und aggressive Regungen wahrgenommen und angesprochen werden müssen. Ist Misshandlung als Ausdruck von Überforderung erkannt, werden die Institutionen aufgefordert, Möglichkeiten der Entlastung anzubieten.

Ab März steht der «Ethische Standpunkt» als Download unter www.sbk-asi.ch zur Verfügung oder er kann in gedruckter Form bei der SBK-Geschäftsstelle bezogen werden.

Definition und Vorkommen

Mehr als einer von zwanzig

Unter Gewalt an alten Menschen versteht man sowohl gezielte Handlungen, welche die Betroffenen belasten, verletzen, schädigen oder einschränken, als auch bewusstes oder unbewusstes Unterlassen von notwendiger Unterstützung im institutionellen Bereich und zu Hause (Definition der TagungsorganisatorInnen). Schätzungsweise ist mehr als einer von zwanzig Menschen über 65 von Misshandlung oder Vernachlässigung betroffen.

sen das besser als Bertino Somaini, Geschäftsleiter der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Seit der Gründung 1999 und 2008 haben die Beschwerden stark zugenommen, die Hälfte betraf Institutionen, die Hälfte Situationen zu Hause. Oft seien finanzielle Probleme der Grund für die Beschwerden. (Adresse s. am Schluss des Texts.)

Wenn es alte, pflegebedürftige Menschen sind, die Gewalt gegenüber Pflegenden anwenden, dann seien meistens Demenz oder institutionelle Unselbstständigkeit die Gründe, erläuterte Albert Wettstein, Chefarzt des Stadtärztlichen Dienstes Zürich. In diesem Fall müsse man mit Empathie der Sache nachgehen. Wenn es aber Pflegepersonen sind, die zu Gewalt greifen, seien die Gründe meistens eine Suchtproblematik oder eine psychische Krankheit oder beides zusammen. Ab wann muss man Gewalt bekämpfen? Ab dem Moment, wo ein liebevolles Betreuungsverhältnis zu Ende ist und nur noch Gewalt regiert, meint Wettstein. Natürlich sind die Situationen, in denen eine Person zum Beispiel angebunden werden muss, komplex und ambivalent, besonders, wenn noch Demenz im Spiel ist. In diesem Graubereich, wo nicht immer ganz klar ist, ob die Massnahme, etwa Fixieren oder Sedieren, aus Sorge für die Sicherheit geschieht oder um Ruhe zu haben, braucht es differenziertes Hinschauen, Achtsamkeit und Fingerspitzengefühl. Sicher ist für Wettstein: Festbinden, übertriebene Fürsorge, possessives Verhalten etc. können durchaus Gewalt sein.

Gesellschaftliche Aspekte

Wenn es Gewalt im Alter gibt, versagt dann die Gesellschaft? Diese Frage beantwortet Ueli Mäder, Soziologe an der Universität Basel, mit Ja. Die Gesellschaft beeinflusst das Individuum, auch wenn heute die individuellen Bezüge im Vordergrund stehen. Gewalt sei nicht zufällig und auch nicht nur situativ. Bezüglich des Stellenwerts des Alters hat es ebenfalls eine Verschiebung gegeben. Alte Menschen gälten heute schnell als Last. Man spricht von «Rentnerschwemme» oder von «unbezahlbaren» Heimpflegekosten. Der Soziologe führt das auf den aktuellen Verteilungsdiskurs zurück (Geld und Erfolg ist alles, was zählt, humanistische Werte geraten ins Hintertreffen) sowie auf die Verdrängung des eigenen Altwerdens. Die Abwehr des Altwerdens sei keine Lösung. Es gelte vielmehr, Alter und Behinderung zu integrieren, aus der Not, zum Beispiel der Langsamkeit, eine Tugend zu machen. Auch die Sinnfrage müssten wir in unser Leben integrieren.

Gesellschaftliche Realitäten wie der zunehmende Unterschied zwischen Arm und Reich beeinflussten den Blick auf Alte und solche, die «es» nicht schaffen. Folgen sind Abwertung, Ausgrenzung und Angst. Stress und Bedrängtheit erhöhen aber die Disposition zu Gewalt. Und dabei seien Investitionen ins Alter und Behinderung keine Investitionen à fond perdu. Im Gegenteil: «Renten rentieren.» Sie sind kein Verlustgeschäft; wenn es sie nicht schon gäbe, müsste man sie schleunigst erfinden, denn sie schaffen Arbeitsplätze und lohnen sich materiell wie immateriell, ist Mäder überzeugt.

Alarmzeichen erkennen

Auch Elsbeth Luginbühl, Geschäftsführerin der Concret AG (s. Interview nebenan) glaubt nicht, dass Gewalt und Misshandlung jederzeit verhindert werden können. «Es sind immer Menschen mit einer bestimmten Werthaltung und bestimmten Ressourcen, die pflegen.» Mit einem Qualitätsmanagement sei es aber möglich, Alarmzeichen frühzeitig zu erkennen. Der Nutzen sei also für PatientInnen wie für Pflegenden gegeben. Concret gehe bei der Zertifizierung nicht nur von Strukturen aus, sondern auch von den Bedürfnissen der Gepflegten. Sie beobachtet während der Zertifizierungsphase, wie ge-

pflegt wird. Die Beobachtung sei nicht nur Kontrolle, sondern diene der Sensibilisierung. Unterstützung und Motivation seien dabei wesentlich. Ziel ist ein Empowerment zu besserer Pflege, zu Entwicklungsschritten. «Fallbesprechungen oder Supervision sind in der pflegerischen Praxis unverzichtbar», zeigte sich Luginbühl überzeugt.

Das Individuum entscheidet

Als Gründe für Gewalt werden oft ins Feld geführt: Personalmangel, Überforderung, daraus entstehender Zynismus, Verzweiflung, Alleingelassenwerden der Pflegenden, fehlende Führung oder Ausbildung, geringe Wertschätzung der Arbeit in Pflegeheimen, zu wenig gesellschaftliche Wertschätzung des alten, «nutzlosen» Menschen. Auch Pflegenden mit «fehlenden Ressourcen» werden genannt: Pflegenden, die keine Worte finden für ihre Schwierigkeiten und sich ihren Vorgesetzten nicht anvertrauen (können). Jeder dieser Gründe kann zweifellos als der Funke gesehen werden, der eine Pflegeperson gewalttätig werden lässt. Aber wie zum Beispiel strukturelle Probleme nicht genügen, um Mobbing zu erklären, so ist es auch nie allein der Zeitmangel oder die fehlende Wertschätzung der Arbeit, die Gewaltanwendung vollumfänglich erklärt. Es gibt auch Gewalt, wo es keinen Zeitmangel gibt, und es gibt Gewaltlosigkeit trotz Zeitmangel. Letztlich ist es die persönliche Haltung, die Persönlichkeit, die darüber entscheidet, ob zum Beispiel eine überforderte Person Hilfe holt oder kündigt oder ob sie ihre Probleme an ihren Pflegebefohlenen auslebt. Jeder Handlung, auch der Gewalt, liegt eine persönliche Entscheidung zugrunde. «Aber wer sagt schon: ich bin persönlichkeitsgestört oder ich bin kriminell?», fragte der Chefarzt des stadtärztlichen Dienstes Zürich, Albert Wettstein. Da sind dann eben die aufmerksamen Kolleginnen und Kollegen und Führungspersonen gefragt. □

*Tagung vom 24. November in Winterthur: Gewalt im Alter – (k)ein Tabu. Mehr Informationen unter www.gewalt-im-alter.ch und www.uba.ch. Telefon 058 450 60 60.

www.sbk-asi.ch

- Gewalt
- Prävention
- Langzeitpflege

«Entscheidend ist die Fehlerkultur in einem Betrieb»

Die Geschäftsführerin der Zertifizierungs-firma Concret AG, Elsbeth Luginbühl, erläutert, wie mittels eines Qualitätsmanagements Alarmzeichen für Gewalt an PatientInnen frühzeitig erkannt werden können.

Krankenpflege: Frau Luginbühl, Sie sagten an der Tagung (vgl. Text nebenan), dass ein Qualitätsmanagementsystem Gewalt nicht verhindern könne, dass dadurch aber Alarmzeichen frühzeitig wahrgenommen werden könnten. Um welche Alarmzeichen handelt es sich?

Elsbeth Luginbühl: Alarmzeichen könnten sein, dass Pflegendе abschätzig über PatientInnen reden oder ein respektloser Umgang unter den Pflegenden selbst herrscht. Auch eine hohe Fluktuation auf Pflege- oder Führungsebene könnte ein Alarmzeichen sein, ebenso fehlende Möglichkeiten für die Pflegenden, sich fachlich auszutauschen (zum Beispiel via Fallbesprechungen). Beengende Verhältnisse im baulichen Bereich (fehlende Rückzugsmöglichkeiten für Pflegendе) können sich ebenfalls negativ auf die Pflegequalität auswirken. Der Verzicht auf eine Pflegeplanung, die auf die Bedarfserfassung abgestützt ist, birgt auch die Gefahr der Willkür.

Befragen Sie im Zertifizierungsprozess auch die PatientInnen?

Ja. Wenn die BewohnerInnen nicht mehr Auskunft erteilen können, wenden wir uns stellvertretend an die Angehörigen.

Treffen Sie die Situation oft an, dass es auf Stationen keine Fallbesprechungen gibt und die Pflegenden überfordert sind?

Teams von Pflegeheimen, die sich von uns zertifizieren lassen, haben meistens schon ein hohes Qualitätsbewusstsein. Wer uns beauftragt, hat generell die Haltung: Wir wollen uns weiterentwickeln,

und das ist auch unser Ansatz. Wir wurden allerdings auch schon in Krisensituation gerufen, wo vieles im Argen lag.

Wenn jemand seinen Kollegen, seine Kollegin im Verdacht hat, dass er/sie PatientInnen drangsaliert oder schlägt, was muss er/sie dann als erstes tun?

Das erste wäre wohl, direkt mit der Person zu reden. Im Weiteren muss umgehend gesichert sein, dass der Bewohner geschützt ist. Da es eine potenziell gefährliche Situation ist, muss die Führung informiert werden. Eine solche Situation sollte aber nicht auf einer rein individuellen Ebene gelöst werden. Stattdessen muss gefragt werden: Wie kommt es zu dieser Situation, hat es mit unserem Pflegesystem zu tun, ist es zum Beispiel immer die gleiche Person, die pflegt, muss man dort etwas verändern? Ganz entscheidend ist die Fehlerkultur in einem Betrieb. Zu dieser Kultur gehört es, dass man über kritische

Ereignisse oder über die eigene Überforderung sprechen kann.

Das tönt einleuchtend. Was ist aber, wenn sich die Pflegeperson isoliert und nicht zu sagen wagt, dass sie nicht mehr kann? Oder wenn sie zwar wohlwollend über die Patienten redet, das aber nur Fassade ist?

Einerseits befragen wir ja auch PatientInnen, andererseits die Pflegenden auf der Station («Stichproben»). Es ist nicht sehr wahrscheinlich, dass die Station über wichtige Qualitätssicherungselemente verfügt, und niemand merkt, dass mit einer Pflegeperson etwas nicht stimmt. Kurzfristig können solche «Ausreisser» sehr wohl geschehen, aber sie können vermutlich nicht langfristig unentdeckt bleiben. Letztlich muss jede Pflegefachperson, besonders wenn in der Institution kein Zertifizierungsprozess im Gang ist, sich selbst und ihre Impulse sorgfältig im Rahmen der Selbstkompetenz wahrnehmen und kontrollieren.

Wie geht eine Zertifizierung vonstatten?

Wir erheben die Pflegequalität einer Station mit unserer Messmethode Q. Das geht über drei Tage und wir formulieren darauf abgestützt Massnahmen. Unser Ansatz ist entwicklungsfördernd, das heisst, wir formulieren Ziele, die die Qualität im Betrieb steigern. Dass dies im Rahmen eines Qualitätsmanagement-Systems geschieht, und nicht nur auf der Ebene der konkreten Pflege, ist uns wichtig, denn die Pflegequalität soll nicht von Frau B. oder Herrn F. abhängen. Das Team soll befähigt werden, die Qualität selbst zu benennen und zu entwickeln. Im Sinne einer Normierung sind wir aber jetzt daran, Mindestanforderungen zu stellen, die im Laufe des Jahres 2010 wirksam werden sollen.

Interview: Margrit Bachl

Für weitere Informationen:
www.concret-ag.ch



Foto: Gudrun Mariani