

## **Auf die Haltung aller kommt es an!**

**Das Frankfurter Forum für Altenpflege (FFA) lud zwei Deeskalationstrainer ins Treffen der Heimleitenden ein. Es fand am 8. Juni 2016 im Alten- und Pflegeheim Anlagenring statt. Hintergrund war, dass in Pflegeheime vermehrt Menschen einziehen, die psychiatrisch oder auch suchterkrankt sind. Das stellt Heimleitende und Pflegenden vor die Frage: Wie handeln, wenn ein Heimbewohner plötzlich aggressiv, gar handgreiflich wird?**



**Sven Keitel (links) und Claus Staudter trugen ihr Deeskalationskonzept für Kliniken und Heime vor**

### **Aus der Pflege für die Pflege**

Die beiden Referenten, Sven Keitel und Claus Staudter, beide Krankenpflegedirektoren, stellten ein Deeskalationskonzept vor, das sie in 17 Jahren speziell für Pflegekräfte entwickelt hatten. Es gehe dabei nicht vorwiegend um Techniken, um akute Konfliktlagen beizulegen. Vielmehr müsse in Kliniken und Heimen eine Haltung entwickelt werden, die hilft, schwere Situationen gemeinsam zu tragen. Wird ein Bewohner aggressiv, muss das Personal sofort eingreifen. Das heißt, es sollte koordiniert handeln, was nur gelingt, wenn die Mitarbeiter wissen, wie sie in eskalierenden Situationen sicher und souverän handeln können. Dadurch darf jedoch das Verständnis für den betreffenden Bewohner nicht leiden.

### **Würde und Integrität wahren**

„Trotz aggressiver Ereignisse und möglicher freiheitsentziehender Maßnahmen darf der Bewohner in seiner Würde und Integrität nicht verletzt werden“, sagten die Referenten. Denn für die Versorgung und Begleitung von Menschen innerhalb schwerer Krisen werde eine fürsorgliche Betreuung erwartet, geprägt von persönlicher Wertschätzung, die sich auch in der Investition von Zeit, Aufmerksamkeit und dem richtigen Maß von Nähe und Distanz ausdrücken lasse.

Beate Glinski-Krause

Netzwerkbüro FRANKFURTER FORUM FÜR ALTENPFLEGE

Wiesenu 57 - 60323 Frankfurt am Main

Tel. 069 / 77 06 11 12 oder 069 / 61 99 44 51 • mobil 0160 99 850 716 oder 0171 178 38 63

Homepage: [www.ffa-frankfurt.de](http://www.ffa-frankfurt.de)

FFA - GRÜNDUNG 1993 • FFA - DEUTSCHER PR-PREIS 2003 • FFA - 20 Jahre Festakt Paulskirche Frankfurt 2013

Das alles setzt Beziehungspflege zwischen Personal und Bewohnerschaft voraus. Daher sei die ethisch-moralische Kompetenz neben der Fachkompetenz von besonderer Bedeutung als professionelle Grundlage von handlungsleitenden Werten. Das ganzheitliche Konzept „Outcome Deeskalation“, das die Referenten vorstellten, umfasse vier Bereiche:

Vorbeugend Konflikte vermeiden - Prävention

In Konflikten zur Lösung beitragen – Deeskalation

In einer Krise bereits Hilfen anbieten - Krisenintervention

Überstandene schwere Krise aufarbeiten - Nachbehandlung.

### **Da, wo eine Beziehung besteht, ist auch eine gute Intervention möglich**

Die Pflegenden seien durch Schulung kompetent zu machen gegenüber Personen, die herausforderndes, gar akut agitierendes Verhalten an den Tag legten. „Besser geschulte Mitarbeiter fühlen sich sicherer und können Eskalation verringern, gar vermeiden“, sagte Claus Staudter. Das setze auch beim Personal voraus, sich über den Umgang mit der eigenen Aggression bewusst zu werden. Eskalation könne im verbalen und nonverbalen Bereich ausgelöst werden. Daher sei das rechtzeitige Erkennen von Eskalationsauslösern sehr wichtig, hob Sven Keitel hervor. Das sei das Kernthema des methodischen Vorgehens, über das sich Pflegende mit und ohne Ausbildung Klarheit verschaffen müssten. Die Referenten führten weiter aus, dass z. B. für die Bewältigung einer eskalierenden Situation höchstens fünf aufeinander eingespielte Personen erforderlich seien. Sie alle sollten in einer Beziehung zu dem betreffenden Menschen stehen.

### **Prävention ist eine gemeinschaftliche Aufgabe in Kliniken und Pflegeeinrichtungen**

Jede Deeskalation bedürfe der Nachbereitung, um damit innerhalb des Hauses die Prävention zu stärken. Damit entstünden neue Gestaltungsmöglichkeiten - um z. B. freiheitsentziehende Maßnahmen zu reduzieren. Das aber setze voraus, dass die Einrichtungen früh in Präventionstechniken einsteigen, um auch in die Nachbetreuung zu gelangen. Die Leitung einer Einrichtung sowie alle Mitarbeiter müssten von der Haltung her hinter der Prävention stehen. Es seien auch Angehörige, Freunde, Heimbewohner, Patienten gleichwertig einzubeziehen. Deeskalation kann das Entstehen oder die Steigerung von Aggression und Gewalt erfolgreich verhindern. Das Ziel jeder Deeskalationsmaßnahme ist es, aggressions- oder gewaltbedingte psychische Beeinträchtigungen von Menschen zu vermeiden. „Deeskalation sollte eine dauerhafte Grundhaltung in unserem Arbeitskontext sein.“ Daher seien Anzeichen von Aggression und Gewalt rechtzeitig zu erkennen, zu deuten, zu verstehen, zu verändern und zu vermeiden. Auch der Schutz von Mitarbeitern und Patienten sowie die fürsorgliche Betreuung und Begleitung infolge eines belastenden Ereignisses seien wichtige Anliegen.

Beate Glinski-Krause

Netzwerkbüro FRANKFURTER FORUM FÜR ALTENPFLEGE

Wiesenu 57 - 60323 Frankfurt am Main

Tel. 069 / 77 06 11 12 oder 069 / 61 99 44 51 • mobil 0160 99 850 716 oder 0171 178 38 63

Homepage: [www.ffa-frankfurt.de](http://www.ffa-frankfurt.de)

FFA - GRÜNDUNG 1993 • FFA - DEUTSCHER PR-PREIS 2003 • FFA - 20 Jahre Festakt Paulskirche Frankfurt 2013

Kompetente Mitarbeiter sind gefragt, die in Zusammenarbeit mit der Leitung unter bestmöglicher Nutzung räumlicher, organisatorischer und personeller Rahmenbedingungen für die Minimierung bzw. menschenwürdige Bewältigung von aggressionsbehafteten Ereignissen sorgen und im Austausch untereinander sowie mit Patienten und deren Umfeld zu einer angemessenen Verarbeitung beitragen.

### **Diskussion mit den Leiterinnen und Leitern der Pflegeheime in Frankfurt**

In den Einrichtungen würden Integrationsleistungen erbracht, um zusammen ein gemeinschaftliches Leben zu führen. Problematisch werde es, wenn Bewohner übergriffig werden und sich nicht in die Gemeinschaft integrieren könnten. Hier erstreckte sich die Fürsorgepflicht nicht nur auf den Bewohner, sondern auch auf die Mitarbeiter. Derartige Fälle nehmen zu und es seien Schulungen erforderlich, durch die die Mitarbeiter handlungsfähig werden. „Dass gewaltbereite Klienten in den Einrichtungen zunehmen, diese Erfahrung durchzieht die ganze Republik,“ bestätigten die Referenten. Es seien Konzepte zu etablieren, die auch kultursensible Aspekte mehr berücksichtigten.

Text Beate Glinski-Krause

Beate Glinski-Krause

Netzwerkbüro FRANKFURTER FORUM FÜR ALTENPFLEGE

Wiesenu 57 - 60323 Frankfurt am Main

Tel. 069 / 77 06 11 12 oder 069 / 61 99 44 51 • mobil 0160 99 850 716 oder 0171 178 38 63

Homepage: [www.ffa-frankfurt.de](http://www.ffa-frankfurt.de)

FFA - GRÜNDUNG 1993 • FFA - DEUTSCHER PR-PREIS 2003 • FFA - 20 Jahre Festakt Paulskirche Frankfurt 2013