STIFTUNG ZQP

Gewalt vorbeugen

Praxistipps für den Pflegealltag

ZQP-Ratgeber

Ausgezeichnet beim Broschürenwettbewerb 2018 des Netzwerks Patienten- und Familienedukation in der Pflege e. V.

Inhalt

Vorwort PD Dr. Ralf Suhr, Zentrum für Qualität in der Pflege 2
Vorwort Anke Buhl, ehemals PflegeNotTelefon Schleswig-Holstein 3

Gut zu wissen

Was ist Gewalt in der Pflege? 4
Welche Formen von Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen gibt es? 5
Warum kommt Gewalt in der Pflege vor? 6
Welche Grundregeln sollten beachtet werden? 7

Praxistipps

Selbstwertgefühl unterstützen 9
Konflikten vorbeugen 10
Akute Aggressionen entschärfen 12
Freiheitsentziehende Maßnahmen vermeiden 13
Mit eigenen Aggressionen umgehen 15
Entlastung von der Pflege finden 16

Unterstützung & Hilfen

Wann ist rasche Hilfe gefragt? 18
Wo gibt es Beratung und Unterstützung? 20

Quellen 23

Weitere ZQP-Angebote 24

Impressum 25

Liebe Leserinnen und Leser,

pflegende Angehörige sind bei der Pflege oftmals stark gefordert. Gerade das Verhalten von Menschen mit fortgeschrittener Demenz kann sehr herausfordernd sein. Eigene Bedürfnisse stehen mitunter hinten an. Wenn zudem die passende Unterstützung fehlt, kann das zu Konflikten bis hin zu Aggressivität und Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen führen. Aber auch von pflegebedürftigen Menschen kann aggressives Verhalten ausgehen.

Aus der Praxis und der Forschung wissen wir: Gewalt ist in der Pflege nicht selten. Dabei kommen verschiedene Formen vor, nicht nur körperliche Gewalt. Zum Beispiel gehört auch dazu, jemanden abfällig anzusprechen oder zu bevormunden.

Gewalt in der Pflege kann alle Beteiligten sehr belasten und auch körperliche Folgen haben. Daher ist es wichtig, vorzubeugen oder Konflikte zu entschärfen.

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) hat dazu in diesem Ratgeber Wissen und Tipps aufbereitet. Dies soll Sie dabei unterstützen, mögliche Ursachen für Aggressionen und Gewalt in der Pflege zu erkennen und gezielt etwas dagegen zu tun. Zudem möchten wir Sie ermutigen, frühzeitig entlastende Hilfeangebote in Anspruch zu nehmen, um problematische Situationen zu vermeiden.

Alle Informationen basieren auf dem bestverfügbaren Fachwissen. Für die Beratung bei der Erarbeitung der Praxistipps danke ich Anke Buhl. Sie war viele Jahre Projektkoordinatorin des PflegeNotTelefons Schleswig-Holstein.

PD Dr. Ralf Suhr
Vorstandsvorsitzender der Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege

Liebe Leserinnen und Leser,

wenn Angehörige pflegebedürftig werden, ist das für viele Familien ein entscheidender Einschnitt. Oft übernehmen Familienmitglieder die Pflege. Nicht immer sind sie gut darauf vorbereitet. Die Pflege verlangt ihnen zudem viel ab. Daneben sind sie mit Wünschen und Erwartungen des pflegebedürftigen Menschen, dem Umfeld und der Gesellschaft konfrontiert. Die Pflege kann zu einer starken körperlichen und seelischen Belastung werden.

Mitunter verzweifeln Angehörige an den Erwartungen, auch in schwierigen Pflegesituationen Achtung und Zuwendung zu zeigen. Auch Einrichtungen und Dienste können daran scheitern. Nicht selten werden die Rechte und die Würde von pflegebedürftigen Menschen verletzt.

Es entstehen Notsituationen, aus denen es scheinbar keinen Ausweg gibt. Dann brauchen nicht nur die pflegebedürftigen Menschen kompetente Ansprechpartner und angemessene Unterstützung. Gleiches gilt für Pflegende. Sie benötigen gezielte Hilfe, um frühzeitig einen Ausweg aus der eskalierenden Gewaltspirale zu finden.

Angehörige erhalten in diesem Ratgeber wichtige Hinweise und Tipps, um mit schwierigen Situationen in der Pflege umzugehen und Gewalt vorzubeugen.

Anke Buhl
Ehemalige Projektkoordinatorin des PflegeNotTelefons Schleswig-Holstein

Was ist Gewalt in der Pflege?

Gewalt in der Pflege kommt in vielfältiger Weise vor. Sie fängt nicht erst beim Schlagen an. Sie kann auch mit Worten, Gesten oder in anderer Weise geschehen. Davon können pflegebedürftige Menschen und Pflegende betroffen sein.

Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen bedeutet: Durch eine Handlung oder das Unterlassen einer angemessenen Reaktion wird ihnen Schaden oder Leid zugefügt. Dies umfasst körperliche Gewalt, psychische Gewalt, Vernachlässigung, sexualisierte Gewalt, freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM) und finanziellen Missbrauch. Auch die Selbstbestimmung zu missachten, ist eine Form von Gewalt. Gewalt geschieht nicht immer böswillig, sondern auch unbewusst aus Unachtsamkeit, Zeitmangel oder Überforderung. Nur ein Teil von dem, was in der Pflege als Gewalt verstanden wird, ist rechtlich verboten.

Gewalt kann schwerwiegende Folgen für die körperliche und psychische Gesundheit pflegebedürftiger Menschen haben. Psychische Folgen sind zum Beispiel Stress, Unruhe, Angst, Verzweiflung, Schlafstörungen, Antriebslosigkeit, sozialer Rückzug und Aggressionen. Zu den körperlichen Folgen gehören unter anderem Verletzungen. Die Folgen von Vernachlässigung sind nicht immer sofort zu erkennen. Durch mangelhafte Pflege kann es beispielsweise zu Mangelernährung, Infektionen oder Druckgeschwüren kommen.

Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen wiegt besonders schwer. Sie sind auf Hilfe angewiesen, können sich schlecht wehren und teilweise nicht einmal äußern. Daher sind sie sehr verletzlich. Besonders gefährdet sind Menschen mit Demenz.

Außerdem kommt es vor, dass Pflegende Aggressionen und Gewalt durch pflegebedürftige Menschen erfahren. Dies kann Betroffene und die Pflegebeziehung stark belasten.

Welche Formen von Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen gibt es?

Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen kann direkt oder indirekt geschehen. Nicht immer ist sie unmittelbar erkennbar. Beispiele für Formen von Gewalt sind:

Sich respektlos verhalten

- schimpfen, anschreien, drohen
- absichtlich nicht beachten, übergehen
- demütigen, bloßstellen, beleidigen

Bevormunden

- ungewollte Pflegemaßnahmen durchführen, etwa waschen oder zum Essen zwingen
- gegen den Willen über den Tagesablauf, Beschäftigung oder Kontakte entscheiden
- Informationen vorenthalten, ungefragt Briefe öffnen

Hilfe vorenthalten

- Bedürfnisse, Gefühle oder Schmerzen ignorieren
- bewusst nicht ausreichend helfen, etwa beim Gehen oder bei der Körperpflege
- absichtlich lange auf Hilfe warten lassen

Schmerzen zufügen und verletzen

- schlagen, kratzen, kneifen, schütteln, absichtlich unbequem hinsetzen
- bei der Pflege unvorsichtig vorgehen, zum Beispiel zu schnell, zu ruckartig, zu grob
- bewusst mit zu heißem oder zu kaltem Wasser waschen

Intimsphäre missachten

- Schamgrenzen absichtlich verletzen
- unerwünscht berühren oder sexuelle Andeutungen machen
- die pflegebedürftige Person ohne Einwilligung fotografieren oder filmen

Freiheit einschränken

- einschließen, festbinden oder Bettgitter gegen den Willen anwenden
- Brille, Prothese oder Gehstock vorenthalten oder wegnehmen
- ungewünschte oder nicht verordnete Medikamente geben, um ruhig zu stellen

Finanziell schaden

- unberechtigt über Ausgaben oder Vermögen bestimmen
- zu Geschenken überreden oder nötigen
- Geld oder Wertgegenstände entwenden

Warum kommt Gewalt in der Pflege vor?

Für Gewalt in der Pflege gibt es verschiedene Ursachen. Oft kommen mehrere Faktoren zusammen. Manche Menschen werden leicht wütend, sind nervös und angespannt. Wer selbst schon Gewalt erfahren hat, wird vielleicht eher gewalttätig. Einsamkeit, Frust, Eifersucht, Angst und finanzielle Sorgen können ebenfalls zu aggressivem und gewaltsamem Verhalten führen. Gleiches gilt für gesundheitliche Probleme wie Schmerzen, Depression oder Sucht.

Bei pflegebedürftigen Menschen können zudem Hilflosigkeit, Scham oder Verzweiflung zu Aggressivität führen. Manche Menschen werden aggressiv, wenn ihnen Beschäftigung, Bewegung oder Kontakt zu anderen Menschen fehlt. Gründe können auch Nebenwirkungen von Medikamenten oder krankheitsbedingtes Verhalten sein.

Durch geistige Beeinträchtigungen und Probleme beim Sehen oder Hören können Missverständnisse und dadurch Konflikte entstehen. Bei Demenz können Symptome wie ständiges Rufen oder Umherlaufen aggressive Reaktionen anderer auslösen. Um Stürze oder Verirren zu verhindern, wird eventuell ohne Zustimmung der pflegebedürftigen Person die Bewegungsfreiheit eingeschränkt (↗ Seite 13).

Auch in guten Pflegebeziehungen kann es Frust und Konflikte geben. Manchmal verletzt man sich unabsichtlich: Man wird vielleicht laut oder schroff. Das kann wiederum zu aggressiven und mitunter auch gewaltsamen Reaktionen führen.

Zudem können Aggressionen und Gewalt durch emotionale und körperliche Erschöpfung bei Pflegenden entstehen, etwa weil Entlastung fehlt (↗ Seite 16). Dann kann es zum Beispiel vorkommen, dass sie die Pflege vernachlässigen. Auch wenn dies nicht absichtlich geschieht, ist das eine Form von Gewalt.

Weitere Informationen

ZQP-Onlineportal mit Wissen über Ursachen, Formen und Vorkommen von Gewalt in der Pflege (↗ Seite 24)

Welche Grundregeln sollten beachtet werden?

Allgemeingültige Rezepte, um Aggressionen und Gewalt in der Pflege vorzubeugen, gibt es nicht. Die Maßnahmen sind vielfältig und hängen von der jeweiligen Situation ab. Jedoch sollten einige Grundregeln beachtet werden.

Selbstbestimmung beachten

Jeder Mensch hat das Recht, über sich selbst zu entscheiden: zum Beispiel über den Alltag, die Ernährung oder die Körperpflege. Es darf nicht zu Druck, Bevormundung oder Zwang kommen.

Selbstständigkeit erhalten

Bei der Pflege sollten Fähigkeiten, Selbständigkeit und Selbstvertrauen gefördert werden. Das bedeutet: Die Pflegenden leiten an und unterstützen dabei, die Dinge selbst zu tun. Auch wenn es dadurch länger dauert. Wichtig ist, dabei nicht zu überfordern. Bei Menschen mit Demenz kann es nötig sein, jeden einzelnen Schritt anzuleiten.

Sicherheit geben

Gewohnheiten und vertraute Abläufe können ein sicheres Gefühl geben. Dazu gehört auch, das Vorgehen abzustimmen. Gute Vorbereitung, ausreichend Zeit und Pausen bei der Pflege helfen, Stress, Unsicherheit und Aggressionen vorzubeugen. Dazu tragen auch eine ruhige Umgebung und ein einfühlsamer Umgang bei. Bei der Pflege sollten Handlungen angekündigt und ruhig ausgeführt werden. Insbesondere Menschen mit Demenz empfinden unerwartete Handgriffe eventuell als bedrohlich.

Fachlichen Rat einholen

Um schwierige Situationen bei der Pflege möglichst gut zu bewältigen, sollte ärztlicher und pflegefachlicher Rat eingeholt werden. Die Fachleute können zum Beispiel erklären, woher bestimmte Symptome oder Verhaltensweisen kommen. Zudem können sie beraten, wie man damit umgehen kann. Auch in Pflegekursen wird solches Wissen vermittelt (↗ Seite 20). Daneben sind Auszeiten und Entlastung im Pflegealltag hilfreich, um Stress, Überforderung und Aggressionen zu vermeiden (↗ Seite 16). Auch hierzu gibt es Beratungsangebote (↗ Seite 21). Wer die Beherrschung einmal verloren hat, sollte das nicht verharmlosen, sondern sich professionelle Hilfe holen (↗ Seite 18). Für den Notfall gibt es spezialisierte Hilfetelefone (↗ Seite 22).

Weitere Informationen

Die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta) ist ein Rechtekatalog. Darin wird erläutert, wie sich die Rechte pflegebedürftiger Menschen in ihrem Alltag widerspiegeln sollen. Wenn diese Rechte verletzt werden, ist das eine Form von Gewalt.

Download: www.pflege-charta.de

Bestellung: 030 18 27 22 72 1 oder www.publikationen-bundesregierung.de

Nicht alle Tipps sind für alle geeignet. Jede Situation ist einzigartig und daher auch die Lösungswege.

Selbstwertgefühl unterstützen

Auf die Hilfe anderer angewiesen zu sein, kann das Selbstwertgefühl verletzen sowie Scham und Wut auslösen. Menschen mit Demenz können ihre Gefühle nicht immer verständlich zum Ausdruck bringen. Aber sie können sehr empfindsam auf Unverständnis oder Ablehnung reagieren. Zuwendung und Anerkennung können helfen, das Selbstwertgefühl pflegebedürftiger Menschen zu unterstützen.

Tipps

- Zeigen Sie der pflegebedürftigen Person, dass Sie sie so annehmen, wie sie ist. Vermitteln Sie durch Worte, Gesten oder Körperkontakt, dass Sie die Pflege gern übernehmen. So können Sie auch Sicherheit vermitteln.
- Nehmen Sie Gefühle, Bedürfnisse und Probleme der pflegebedürftigen Person ernst. Übergehen Sie entsprechende Äußerungen nicht. Zeigen Sie Anteilnahme.
- Ermuntern Sie dazu, sich am Alltag zu beteiligen, etwa bei Entscheidungen und im Haushalt.
- Fördern Sie die Selbstständigkeit, zum Beispiel bei der Körperpflege oder beim Essen. Bieten Sie Hilfsmittel an. Übernehmen Sie nur, was nötig ist. Aber überfordern Sie nicht.

- Sprechen Sie in schambehafteten Situationen über alltägliche Dinge, etwa bei der Intimpflege. Das lockert die Situation auf und bringt auf andere Gedanken.
- Unterstützen Sie dabei, Gewohnheiten beizubehalten, zum Beispiel bei der Alltagsgestaltung, Kleidung und Frisur.
- Helfen Sie dabei, Interessen so gut wie möglich weiter nachzugehen. Dazu können Sie ehrenamtliche Hilfen nutzen.
- Schaffen Sie Nähe über die Pflege hinaus, etwa durch ein Gespräch oder eine Umarmung. Die Erinnerung an schöne gemeinsame Momente kann Kraft im Alltag geben.

Konflikten vorbeugen

Manches Verhalten anderer kann sehr herausfordern, vor allem wenn wir es nicht verstehen. Wer die Gründe nicht kennt, reagiert vielleicht unangemessen. Zudem haben Umgang und Umfeld Einfluss darauf, ob es zu Spannungen, Aggressionen oder Gewalt kommt. Lärm, Hektik oder Missverständnisse können Auslöser sein. Verständnis sowie ein respektvoller und bedürfnisgerechter Umgang mit der pflegebedürftigen Person tragen dazu bei, Konflikten vorzubeugen oder eine Eskalation zu vermeiden.

Tipps: Verhalten verstehen

- Versuchen Sie herauszufinden, wann und warum es zu Wut, Unruhe, Abwehr oder Konflikten kommt: Ist es zum Beispiel Langeweile, Angst, Harndrang oder sind es Schmerzen? Sind zu viele Reize im Umfeld wie Hektik oder Lärm? Sind es Symptome der Demenz? Möchte die pflegebedürftige Person zu einem bestimmten Ziel? Oder gab es kürzlich eine Veränderung, beispielsweise einen Krankenhausaufenthalt oder neue Medikamente?
- Fragen Sie gezielt nach. Bei Menschen mit Demenz eignen sich einfache Fragen, auf die man mit Ja oder Nein antworten kann. Beobachten Sie auch Verhalten, Körpersprache und Tonfall. Möglicherweise zeigen sich Muster in ähnlichen Situationen.
- Überlegen Sie, welche Angebote passend sein könnten, etwa gegen Langeweile oder Schmerzen.
- Beobachten Sie, welche Situationen die pflegebedürftige Person verunsichern oder ängstigen. Vermeiden Sie diese. Wenn zum Beispiel eine Rolltreppe Angst auslöst, nutzen Sie den Aufzug.
- Holen Sie ärztlichen und pflegefachlichen Rat ein, wenn Verhaltensweisen wie Schreien, Unruhe, Abwehr oder Aggressivität auftreten. Besprechen Sie, was verändert werden kann. Lassen Sie sich auch zum Umgang damit beraten.

Tipps: Atmosphäre beeinflussen

- Verhalten Sie sich zugewandt, geduldig und respektvoll.
- Sorgen Sie für eine möglichst entspannte Atmosphäre. Vermeiden Sie Hektik und Zeitdruck. Organisieren Sie vorausschauend.
- Stimmen Sie den Tagesablauf und das Vorgehen bei der Pflege ab, etwa die Tageszeit für die Körperpflege.
- Achten Sie auf klare Abläufe. Kündigen Sie an und erklären Sie, was Sie tun. Vermeiden Sie plötzliche Bewegungen und eventuell bedrohlich wirkende Handlungen.
- Suchen Sie bei Konflikten wenn möglich das Gespräch. Sprechen Sie dabei Probleme und Gefühle möglichst offen an.
- Bitten Sie eventuell jemand anderen, bestimmte Pflegetätigkeiten zu übernehmen, wenn es dabei immer wieder zu Konflikten kommt. Beauftragen Sie wenn möglich einen ambulanten Pflegedienst.

Tipps: Auf Menschen mit Demenz eingehen

- Akzeptieren Sie, dass sich Menschen mit Demenz in ihrer eigenen Erlebenswelt befinden. Respektieren Sie die damit verbundenen Bedürfnisse so weit wie möglich. Widersprechen, korrigieren und belehren Sie nicht. Nehmen Sie negatives Verhalten nicht persönlich.
- Vermitteln Sie Akzeptanz und Sicherheit vermehrt durch Körpersprache und Körperkontakt.
- Behalten Sie möglichst die gewohnte Ordnung bei, etwa den Platz für Brille, Telefon oder Geldbeutel. Das hilft bei der Orientierung und gibt ein sicheres Gefühl.
- Informieren Sie Ihr Umfeld möglichst früh über die Demenz. So können Sie Unverständnis vermeiden. Mit Verständniskärtchen können Sie in der Öffentlichkeit diskret auf die Demenz hinweisen. Diese erhalten Sie unter www.deutsche-alzheimer.de.

Weitere Informationen

ZQP-Onlineportal mit Wissen zu Formen von Demenz und zum Umgang mit Symptomen (↗ Seite 24)

Akute Aggressionen entschärfen

Nicht jede aggressive Situation kann vermieden werden. Auch das Verhalten lässt sich nicht immer vorhersehen, zum Beispiel bei Menschen mit Demenz. Es kann schwierig sein, mit aggressivem Verhalten von pflegebedürftigen Menschen umzugehen: Vielleicht fühlt man sich hilflos oder persönlich angegriffen. Aber es gibt Wege, solche Situationen zu entschärfen.

Tipps

- Versuchen Sie, ruhig zu bleiben (↗ Seite 15).
- Schimpfen, belehren oder widersprechen Sie nicht. Das gilt auch, wenn manches aus Ihrer Sicht unverständlich ist. Wut oder Angst könnten sich sonst noch verstärken. Versuchen Sie, das Verhalten zu verstehen (↗ Seite 10).
- Machen Sie deutlich, dass Sie die pflegebedürftige Person ernst nehmen. Vermitteln Sie das Gefühl, dass Sie gemeinsam eine Lösung für die Situation finden werden.
- Achten Sie darauf, dass Ihre Gesten, Mimik und Körperhaltung nicht bedrohlich wirken.
- Versuchen Sie, die pflegebedürftige Person durch Berührung zu beruhigen. Oder: Halten Sie Abstand, falls Körperkontakt als bedrohlich empfunden wird.
- Lenken Sie ab, etwa durch Musik oder eine Beobachtung am Fenster.
- Schützen Sie sich bei körperlichen Angriffen: Bringen Sie alles außer Reichweite, womit man schlagen oder werfen könnte. Achten Sie dabei auf ruhige Bewegungen.
- Rufen Sie wenn möglich rasch jemanden zu Hilfe, wenn Sie nicht weiter wissen oder es gefährlich wird. Vielleicht kann jemand aus der Familie oder Nachbarschaft kurzfristig unterstützen? Rufen Sie im Notfall die Polizei: 110.
- Holen Sie fachlichen Rat zum Umgang mit aggressivem Verhalten ein, etwa bei Pflegefachpersonen oder einem spezialisierten Krisentelefon (↗ Seite 22). Dazu ist es hilfreich, Gewaltvorfälle sachlich und für Außenstehende verständlich zu notieren.
- Lassen Sie Verletzungen ärztlich untersuchen.

Freiheitsentziehende Maßnahmen vermeiden

Jemanden daran zu hindern, sich frei zu bewegen, ist eine Form von Gewalt. Dennoch werden freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM) angewendet. Anlässe sind ein hohes Sturzrisiko oder andere Gesundheitsgefahren. Das betrifft etwa Menschen mit Demenz, die viel umherlaufen oder Gefahren nicht einschätzen können. FEM sind unter anderem: jemanden einsperren, festbinden, Rollator wegstellen und Medikamente geben, um ruhigzustellen (↗ Seite 5).

FEM schaden in der Regel mehr, als dass sie nutzen. Sie können zu großem Stress, Angst, Aggressionen oder Verletzungen führen. Zudem lassen Koordinationsfähigkeit und Muskelkraft nach, wenn FEM oft angewendet werden. Dadurch kann das Sturzrisiko zusätzlich steigen.

Tipps: Herausfordernden Symptomen bei Demenz begegnen

- Versuchen Sie, Ursachen für Verhaltensweisen herauszufinden (↗ Seite 10), die mit Gefahren verbunden sind.
- Akzeptieren Sie die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person wie Bewegungsdrang. Lassen Sie entsprechendes Verhalten so weit wie möglich zu. Sorgen Sie dabei für Sicherheit (↗ Seite 14).
- Bieten Sie Beschäftigung an, etwa im Haushalt. Diese sollten aber nicht überfordern. Bewerten Sie das Ergebnis nicht.
- Holen Sie ärztlichen oder pflegefachlichen Rat ein, wenn Symptome wie Unruhe, Schlafprobleme, Schreien, Sinnestäuschungen oder Aggressivität wiederholt auftreten. Lassen Sie sich auch zum Umgang damit beraten.

Tipps: Stürze vermeiden

- Unterstützen Sie dabei, Muskelkraft und Gleichgewicht zu stärken. Lassen Sie sich dazu von Pflegefachpersonen oder bei der Physiotherapie Übungen zeigen.
- Achten Sie darauf, dass die pflegebedürftige Person rutschfeste Schuhe oder Socken trägt.
- Sorgen Sie für eine sichere Umgebung: Halten Sie Laufwege frei. Markieren Sie Schwellen und Treppen auffällig. Bringen Sie Haltegriffe an, zum Beispiel im Bad. Achten Sie auf gute Beleuchtung, auch in Ecken. Nutzen Sie Bewegungsmelder. Sichern Sie Treppen. Legen Sie eine Sturzmatte vor das Bett, um Verletzungen vorzubeugen.
- Lassen Sie sich zur Anpassung der Wohnung fachlich beraten (↗ Seite 20).
- Besprechen Sie mit dem Arzt oder der Ärztin, ob sich die Medikamente auf die Bewegung auswirken. Fragen Sie, ob die Medikation umgestellt werden kann.

Tipps: Gefahren reduzieren

- Sorgen Sie vor, falls die pflegebedürftige Person ungeschützt die Wohnung verlässt und sich verirren könnte. Bitten Sie beispielsweise Personen in der Nachbarschaft, aufmerksam zu sein. Ein Bewegungsmelder oder ein Windspiel kann Sie informieren, wenn die Tür geöffnet wird.
- Verschließen Sie gefährliche Gegenstände wie Feuerzeug, Putzmittel, Medikamente oder scharfe Messer. Oder bringen Sie Sicherungen an Schubladen und Schränken an.
- Verwenden Sie technische Hilfsmittel wie Rauchmelder, Herdsicherung oder Wasserregulatoren.
- Lassen Sie sich fachlich beraten, wie Sie die Wohnung sicherer gestalten können (↗ Seite 20).
- Verbergen Sie Sonden oder Katheter unter der Kleidung, wenn die pflegebedürftige Person diese immer wieder herauszieht. Oder befestigen Sie diese mit Pflastern. Fragen Sie den Arzt oder die Ärztin, ob es Alternativen zu der Sonde oder dem Katheter gibt.

Weitere Informationen

ZQP-Onlineportal mit Wissen und Tipps zur Förderung der Mobilität, zur Vorbeugung von Stürzen sowie zum Umgang mit schwierigen Symptomen (↗ Seite 24)

Mit eigenen Aggressionen umgehen

Die Pflege eines anderen Menschen geht mit vielen Gefühlen einher. Auch Wut und Aggressionen kommen vor. Das ist natürlich. Manchmal ist es schwierig, ruhig zu bleiben. Allerdings kann man lernen, möglichst gut damit umzugehen und nicht die Beherrschung zu verlieren.

Tipps: Aggressionen entgegenwirken

- Beobachten Sie, in welchen Situationen Sie besonders angespannt und belastet sind. Beim Essenreichen? Bei der Körperpflege? Oder wenn Sie nachts gerufen werden? Vielleicht kann Sie jemand unterstützen oder die Aufgabe übernehmen.
- Erinnern Sie sich an die Ursachen für das Verhalten (↗ Seite 10), das Sie wütend macht.
- Gestehen Sie sich negative Gefühle wie Ungeduld, Enttäuschung, Wut oder Aggressionen zu. Erzählen Sie Ihrer Familie oder anderen pflegenden Angehörigen von Ihren Gefühlen. Das kann helfen, sich leichter zu fühlen. Nutzen Sie bei Bedarf auch psychologische Hilfe (↗ Seite 21).
- Sorgen Sie für Entlastung von der Pflege (↗ Seite 16).

Tipps: Beherrschung bewahren

- Versuchen Sie, aggressive Gefühle möglichst frühzeitig wahrzunehmen.
- Probieren Sie aus, was Ihnen am besten hilft, sich zu beruhigen, zum Beispiel: Schließen Sie kurz die Augen und atmen Sie dabei mehrmals langsam tief ein und wieder aus. Lenken Sie sich kurz ab. Zählen Sie langsam bis 10. Gehen Sie ein paar Schritte hin und her. Schütteln Sie sich kräftig. Schlagen Sie mit der Faust auf ein Kissen. Oder lassen Sie kaltes Wasser über Ihre Unterarme laufen.
- Rufen Sie jemanden an, der Ihnen hilft, sich zu beruhigen. Oder wenden Sie sich an ein spezialisiertes Krisentelefon (↗ Seite 22).
- Verlassen Sie den Raum, bevor Ihre Wut ausbricht.
- Verharmlosen Sie Ihr Verhalten nicht, wenn Sie doch einmal die Beherrschung verloren haben. Finden Sie die Ursachen heraus. Nutzen Sie Angebote zur Beratung, um solche Vorfälle künftig zu vermeiden (↗ Seiten 20 und 21).
- Entschuldigen Sie sich, wenn Sie sich unangemessen verhalten haben.

Entlastung von der Pflege finden

Jemanden zu pflegen, kann einem einerseits viel geben. Andererseits kann es körperlich und psychisch sehr anstrengend sein. Dabei kann es pflegenden Angehörigen schwerfallen, gut für sich selbst zu sorgen.

Wer eigene Bedürfnisse vernachlässigt, verliert Kraft und wird unzufrieden, vielleicht ungerecht oder aggressiv. Darum gilt es, für Entlastung zu sorgen und Hilfe anzunehmen.

Tipps: Auf sich achten

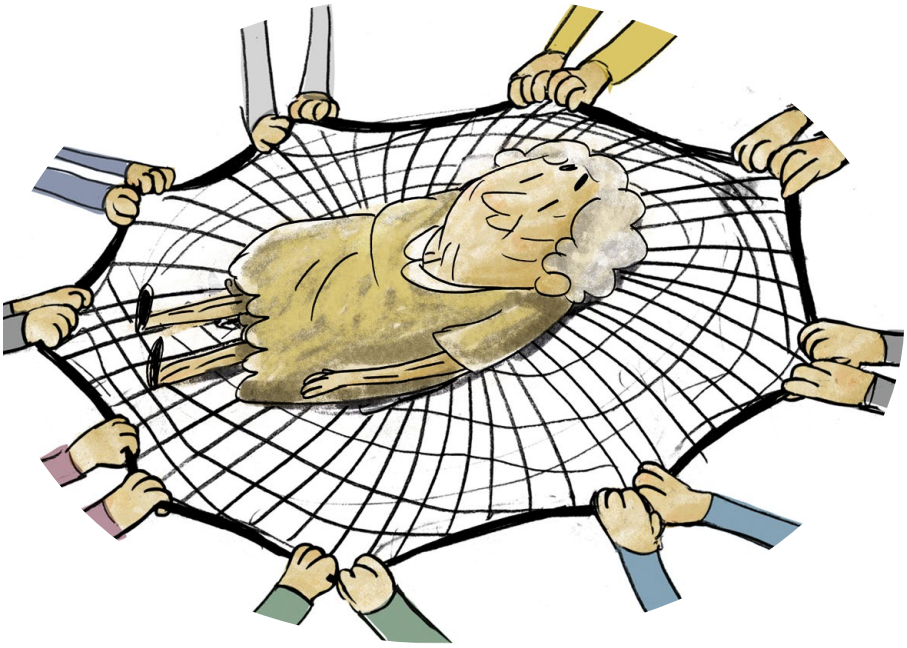
- Bemühen Sie sich um eine möglichst gesunde Lebensweise: ausgewogen ernähren, genügend trinken, regelmäßige Bewegung, ausreichend schlafen, kein Alkohol und Nikotin.
- Nehmen Sie Anzeichen für Überlastung ernst. Körperliche Symptome sind zum Beispiel Schlafprobleme, Magen-Darm-Beschwerden, Erschöpfung, Kopfschmerzen und Rückenschmerzen. Zu den psychischen Anzeichen gehören unter anderem Unruhe, Niedergeschlagenheit, Schuldgefühle, Unzufriedenheit, Gereiztheit.
- Lassen Sie sich regelmäßig ärztlich untersuchen. In jedem Fall sollten Sie ärztlichen Rat einholen, wenn Sie diese Anzeichen bei sich beobachten. Die Symptome können auch auf eine Erkrankung hindeuten.
- Nutzen Sie professionelle psychologische Beratung, wenn Sorgen den Alltag bestimmen (↗ Seite 21).

Tipps: Ausgleich zur Pflege finden

- Nehmen Sie sich Auszeiten von der Pflege – für einige Stunden, Tage oder Wochen. Bitten Sie dafür in Ihrem Umfeld um Unterstützung. Oder nutzen Sie spezielle Angebote zur Entlastung für pflegende Angehörige (↗ Seite 21).
- Gehen Sie Ihren Interessen nach. Planen Sie regelmäßig Zeit für Aktivitäten ein, die Ihnen guttun, zum Beispiel: Lesen, Entspannungsübungen, ein Treffen im Freundeskreis oder Nichtstun. Auch körperliche Betätigung wie Sport oder Arbeit im Garten kann zur Erholung beitragen.
- Sorgen Sie für schöne gemeinsame Momente mit der pflegebedürftigen Person: Sprechen Sie beispielsweise über gemeinsame Erlebnisse oder schauen Sie sich einen unterhaltsamen Film an.

Tipps: Hilfe bei der Pflege annehmen

- Überlegen Sie, was Sie bei der Pflege leisten können und was nicht. Versuchen Sie, Ihre Grenzen zu akzeptieren. Überfordern Sie sich nicht.
- Holen Sie sich Hilfe für die Pflege, wann immer das möglich ist. Das kann beispielsweise beim Heben und Stützen sein.
- Bitten Sie in Ihrem Umfeld um Unterstützung im Alltag, zum Beispiel: einkaufen, Wäsche waschen oder die pflegebedürftige Person zu Terminen begleiten, etwa zum Friseursalon.
- Erkundigen Sie sich nach ehrenamtlichen Hilfen wie Besuchsdiensten.
- Nutzen Sie mobile Dienste, etwa einen Lieferservice für die Mahlzeiten oder Einkäufe. Das kann den Alltag erleichtern.
- Lernen Sie Techniken, um sich bei der Pflege körperlich und psychisch nicht zu überfordern. Nutzen Sie dazu Pflegekurse (↗ Seite 20).
- Nehmen Sie professionelle Beratung zur Organisation und Entlastung bei der Pflege in Anspruch (↗ Seiten 20 und 21).
- Lassen Sie sich auch zu Hilfsmitteln für die Pflege beraten (↗ Seite 21): Beispielsweise können ein Pflegebett oder ein Tragelifter die Pflege erleichtern. Andere Hilfsmittel wie ein Rollator unterstützen pflegebedürftige Menschen dabei, selbstständig zu sein. Dadurch werden auch Pflegende entlastet.
- Tauschen Sie sich mit anderen pflegenden Angehörigen aus, etwa in Selbsthilfegruppen (↗ Seite 21). Sie können von deren Erfahrungen profitieren.
- Geben Sie besonders belastende Aufgaben bei der Pflege ab – wenn nötig auch die gesamte Pflege. Dabei kann beispielsweise ein ambulanter Pflegedienst unterstützen (↗ Seiten 20 und 21).



Wann ist rasche Hilfe gefragt?

Wenn pflegende Angehörige überlastet sind

Pflege kann psychisch und körperlich sehr anstrengend sein und zu Überlastung führen. Manche Menschen werden dadurch ungeduldig oder aggressiv. Zudem können Gesundheitsprobleme auftreten. Bei Anzeichen für Überlastung sollte daher rasch für Entlastung gesorgt (↗ Seite 16) und ärztlicher Rat eingeholt werden.

Wenn es zu Hause nicht mehr geht

Wenn die Situation zu belastend oder kritisch wird, kann ein Umzug notwendig sein. Es gibt verschiedene Wohnformen für pflegebedürftige Menschen wie ambulant betreute Wohngemeinschaften (Pflege-WG) und Pflegeheime. Die Entscheidung für einen Umzug kann schwerfallen. Die pflegebedürftige Person soll sich wohlfühlen und gut versorgt werden. Vor der Suche sollten daher individuelle Anforderungen und Erwartungen an die Pflege geklärt werden. Einrichtungen unterscheiden sich zum Beispiel in der Ausstattung und den Konzepten. Es ist ratsam, mehrere Angebote zu vergleichen und sich über eventuelle Wartezeiten für einen Pflegeplatz zu informieren. Praktische Hinweise für die Suche bieten das ZQP-Onlineportal sowie der ZQP-Einblick Suche nach einem Pflegeheim. Tipps für Angehörige (↗ Seite 24).

Wenn es Anzeichen für Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen gibt

Anzeichen für Gewalt sind nicht immer offensichtlich oder eindeutig. Symptome können auch andere Ursachen haben. Zudem können oder wollen Betroffene vielleicht aus Scham nicht von Vorfällen berichten. Daher ist es wichtig, aufmerksam zu sein und genau hinzuschauen.

Beispiele für Anzeichen:

- Schwellungen, blaue Flecken, Kratzer, Abschürfungen, Platzwunden, Verbrennungen
- blutige Unterwäsche, ungeklärte Geschlechtskrankheiten
- Druckstellen oder Verletzungen von Seilen, Schnallen oder Gürteln
- Flüssigkeitsmangel, Untergewicht
- verwahrlostes Äußeres, mangelnde medizinische Versorgung
- Schlafprobleme, plötzliche Appetitlosigkeit
- verändertes Verhalten: scheu, verängstigt, schreckhaft, aufgewühlt, teilnahmslos, aggressiv, verwirrt, benommen, übertrieben respektvoll, abwehrend bei der Pflege

Einem Verdacht sollte immer nachgegangen werden. Dazu ist es ratsam, die Situation möglichst gut zu klären: Das bedeutet zum einen, die pflegebedürftige Person einfühlsam und allein auf die Beobachtungen anzusprechen und Hilfe anzubieten. Eventuell sollte eine ärztliche Untersuchung angeregt werden. Zum anderen kann es sinnvoll sein, auch die Person anzusprechen, die sich problematisch verhalten hat. Dabei sollten Sie ruhig und sachlich deutlich machen, dass das Verhalten nicht akzeptabel ist. Eventuell können Sie Unterstützung anbieten, etwa indem Sie fachliche Beratung vermitteln. Zudem ist es sinnvoll, sich Notizen zu machen: Was wurde beobachtet? Wann? Wo?

Bei Gewalt durch professionell Pflegende sollten Sie dies der Leitung der Einrichtung oder des ambulanten Pflegedienstes melden. Offizielle Anlaufstellen bei Gewaltverdacht sind zum Beispiel: örtliche Heimaufsicht, Medizinischer Dienst (MD), Prüfdienst der Privaten Krankenversicherung (Careproof). Adressen erhalten Sie bei den Krankenkassen und privaten Krankenversicherungen.

Beratung zum Vorgehen bei Gewaltverdacht und bei Vorfällen bieten Beratungsstellen und Krisentelefone (↗ Seite 22). Wenn jemand verletzt, bedroht, erpresst oder massiv vernachlässigt wird, sollten Sie die Polizei informieren: Notrufnummer 110.

Weitere Informationen

ZQP-Einblick Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen verhindern (↗ Seite 24)

ZQP-Onlineportal mit Tipps zum Vorgehen bei Gewaltvorfällen (↗ Seite 24)

Wo gibt es Beratung und Unterstützung?

Information und Beratung

Pflegebedürftige Menschen haben Anspruch auf kostenlose professionelle Pflegeberatung. Auch Angehörige können diese auf Wunsch der pflegebedürftigen Person nutzen. Die Beratung soll umfassend über Ansprüche und Angebote rund um die Pflege informieren. Dabei können Fragen zu finanziellen Leistungen, zu Hilfsmitteln, zur Wohnungsanpassung oder zur Entlastung von der Pflege (↗ Seite 21) geklärt werden. Welche Leistungen aus der Pflegeversicherung pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen erhalten, richtet sich nach dem Pflegegrad. Dieser wird durch die Pflegekasse beziehungsweise die private Pflegeversicherung festgestellt.

Eine erste Anlaufstelle bei Fragen rund um die Pflege sind die gesetzlichen Pflegekassen und privaten Pflegeversicherungen sowie örtliche Beratungsstellen. Dazu gehören die Pflegestützpunkte oder compass private pflegeberatung. Informationen speziell zu Demenz bietet die Deutsche Alzheimer Gesellschaft: www.deutsche-alzheimer.de. Kostenlose Beratung erhalten Sie am Alzheimer-Telefon: 030 259 37 95 14.

Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe können Sie mit der Datenbank des ZQP suchen (↗ Seite 24). Bei der Suche können Sie gezielt nach Beratungsthemen filtern, zum Beispiel Demenz oder Wohnen.

Kurse und Schulungen

In Pflegekursen erhalten pflegende Angehörige praktisches Wissen rund um die Pflege. Sie lernen unter anderem wichtige Handgriffe, den Umgang mit Hilfsmitteln und rückenschonende Pflegetechniken. Auch Wissen zu Gesundheit und Hygiene wird vermittelt. Außerdem können spezielle Pflegesituationen, etwa bei Demenz, Thema sein. Auf Wunsch findet eine Schulung zu Hause statt. Informieren Sie sich über Angebote bei der Pflegekasse oder der privaten Pflegeversicherung. Darüber hinaus informieren Krankenkassen und private Krankenversicherungen über Kurse zu Entspannungstechniken.

Hilfsmittel zur Pflege

Hilfsmittel wie Duschhocker oder Rollatoren können die Pflege erleichtern und zur Selbstständigkeit pflegebedürftiger Menschen beitragen. Für Beratung zu geeigneten Hilfsmitteln können Sie sich zum Beispiel an Ärzte, Ärztinnen, Pflegefachpersonen, die Physiotherapie oder Sanitätsfachgeschäfte wenden. Außerdem ist es ratsam, sich bei der Anwendung anleiten zu lassen.

Hilfsmittel gibt es in Sanitätsfachgeschäften oder im Internet. Auf Antrag übernimmt die Pflegekasse oder private Pflegeversicherung in bestimmten Fällen die Kosten.

Entlastung für pflegende Angehörige

Die Pflegeversicherung sieht eine Reihe von Unterstützungsleistungen für pflegende Angehörige vor. Dazu gehören zum Beispiel die Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege, Tagespflege, Nachtpflege oder ambulante Pflegedienste. Außerdem haben pflegende Angehörige Anspruch auf Pflegezeit, um Beruf und Pflege miteinander vereinbaren zu können. Angebote zur psychischen Entlastung machen beispielsweise örtliche Familienberatungsstellen der Kirchen und Nachbarschaftsvereine. Psychologische Beratung kann in der hausärztlichen Praxis vermittelt werden. Eine kostenlose psychologische Onlineberatung finden Sie auf www.pflegen-und-leben.de. In der Broschüre Entlastung für die Seele – Ein Ratgeber für pflegende Angehörige der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) gibt es Informationen und praktische Tipps: www.bagso.de.

Weitere Informationen

ZQP-Onlineportal mit Wissen und Tipps zur Entlastung sowie zur Vorbeugung von Gesundheitsproblemen bei Pflegenden (↗ Seite 24)

Selbsthilfe und Angehörigengruppen

In Selbsthilfegruppen und Gesprächskreisen können sich pflegende Angehörige treffen, austauschen und gegenseitig helfen. Unterstützung bei der Suche bieten zum Beispiel örtliche Beratungsangebote oder regionale Selbsthilfe-Kontaktstellen. Zur Suche nach Adressen können Sie die ZQP-Datenbank nutzen (↗ Seite 24). Auch die Deutsche Alzheimer Gesellschaft informiert über Angehörigengruppen: www.deutsche-alzheimer.de.

Hilfetelefone für Konfliktsituationen und bei Gewalt in der Pflege

Für akute Krisen in der Pflege gibt es spezialisierte Hilfetelefone. Sie unterstützen in schwierigen Situationen und bei Gewalt in der Pflege. Eventuell fallen zusätzliche Telefongebühren an. Weitere Hilfetelefone finden Sie auf www.zqp.de/krisentelefone.

Handeln statt Misshandeln (HsM) – Frankfurter Initiative gegen Gewalt im Alter
Telefon: 069 20 28 25 30 | Mo bis Fr 10–12 Uhr
E-Mail: hsm-frankfurt@t-online.de

Handeln statt Misshandeln (HsM) – Siegener Initiative gegen Gewalt im Alter
Telefon: 0271 234 60 66 | Mo und Do 10–14 Uhr
E-Mail: info@senioren-siegen.de
Internet: www.alteraktiv-siegen.de/pages/hsm-siegen.php

Help-Line für pflegende Angehörige und ältere Menschen Bremen
Telefon: 0421 98 99 52 80 | Mo bis Do 14–17 Uhr, Fr 10–13 Uhr
E-Mail: info@helpline-bremen.de
Internet: www.helpline-bremen.de

Pflege in Not Berlin
Telefon: 030 69 59 89 89 | Mo, Mi und Fr 10–12 Uhr, Di 14–16 Uhr, Do 16–18 Uhr
E-Mail: pflege-in-not@dwbsm.de
Internet: www.pflege-in-not.de

Pflege in Not Brandenburg (PiN)
Telefon: 0800 265 55 66 | Mo 9–12 Uhr, Mi 14–18 Uhr, Fr 9–12 Uhr und 13–17 Uhr
E-Mail: mail@pinbrandenburg.de
Internet: www.pflege-in-not-brandenburg.de

Pflegenottelefon Hamburg
Telefon: 040 428 99 1000 | täglich rund um die Uhr
E-Mail: pflegenottelefon@soziales.hamburg.de
Internet: www.hamburg.de/pflegenottelefon

Pflege-SOS Bayern
Telefon: 09621 966 966 0 | Mo bis Do 9–16 Uhr, Fr 9–12 Uhr
E-Mail: pflege-sos@lfp.bayern.de
Internet: www.pflege-sos.bayern.de

PflegeNotTelefon Schleswig-Holstein
Telefon: 01802 49 48 47 | täglich rund um die Uhr
E-Mail: post@pflege-not-telefon.de
Internet: www.pflege-not-telefon.de

Pflegetelefon des Bundesfamilienministeriums
Telefon: 030 20 17 91 31 | Mo bis Do 9–16 Uhr
E-Mail: info@wege-zur-pflege.de
Internet: www.wege-zur-pflege.de

Quellen

Bartholomeyczik, S., Halek, M., Sowinski, C., Besselmann, K., Dürrmann, K., Haupt, M., . . . Zegelin, A. (2006). Rahmenempfehlungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten bei Menschen mit Demenz in der stationären Altenhilfe. Berlin: Bundesministerium für Gesundheit (BMG). www.bundesgesundheitsministerium.de

Blättner, B., Grundel, A., Hocher, R., & Grewe, H. A. (2014). Bei Gewalt von pflegenden Angehörigen gegenüber Pflegebedürftigen: Optionen und Barrieren der Intervention im häuslichen Umfeld. Soziale Sicherheit: Zeitschrift für Arbeit und Soziales, 63(8-9), 301-308.

Bonillo, M., Heidenblut, S., Philipp-Metzen, H. E., Saxl, S., Schacke, C., Steinhusen, C., . . . Zank, S. (2013). Gewalt in der familialen Pflege: Prävention, Früherkennung, Intervention – Ein Manual für die ambulante Pflege. Stuttgart: Kohlhammer.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), & Bundesministerium für Gesundheit (BMG). (Hrsg.). (2019). Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (13. Auflage). Berlin: BMFSFJ; BMG.

Büscher, A. (2020). Pflegewissenschaftliche Sicht. In R. Suhr, & A. Kuhlmey (Hrsg.), Gewalt und Alter (S. 9-19), Berlin/Boston: De Gruyter. https://doi.org/10.1515/9783110650341-001

Deutsche Gesellschaft für Neurologie (DGN), & Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde (DGPPN). (Hrsg.). (2023). S3-Leitlinie Demenzen. DGN, DGPPN. www.awmf.org

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). (Hrsg.). (2022). Expertenstandard Sturzprophylaxe in der Pflege (2. Aktualisierung 2022). Osnabrück: DNQP.

Eggert, S., Schnapp, P., & Sulmann, D. (2018). Aggression und Gewalt in der informellen Pflege. ZQP-Analyse. Berlin: Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP). www.zqp.de

Eggert, S. (2023). Demenz und Gewalt. ZQP-diskurs 2023 (S. 28-30). Berlin: Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP).

Hancock, D., & Pillemer, K. (2022). Global Review of Elder Mistreatment Research. GeroPsych, 36(3), 127-134. https://doi.org/10.1024/1662-9647/a000299

Köpke, S., Möhler, R., Abraham, J., Henkel, A., Kupfer, R., & Meyer, G. (2015). Leitlinie FEM – Evidenzbasierte Praxisleitlinie: Vermeidung von freiheitseinschränkenden Maßnahmen in der beruflichen Altenpflege (1. Aktualisierung 2015, 2. Aufl.). Universität zu Lübeck; Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg. www.leitlinie-fem.de

Meyer, G., Köpke, S., & Grewe, H. A. (2022). Gewaltprävention in der ambulanten Pflege – Ein multimodales Konzept. Arbeitsversion. PEKo-Konsortium. https://peko-gegen-gewalt.de

Pillemer, K., Burnes, D., Riffin, C., & Lachs, M. S. (2016). Elder Abuse: Global Situation, Risk Factors, and Prevention Strategies. The Gerontologist, 56(S2), 194-205. https://doi.org/10.1093/geront/gnw004

Schwinger A., Tsiasioti, C., & Klauber, J. (2017). Herausforderndes Verhalten bei Demenz: Die Sicht der Pflege. In K. Jacobs, A. Kuhlmey, S. Greß, J. Klauber, & A. Schwinger (Hrsg.), Pflege-Report 2017 (S. 131-152). Stuttgart: Schattauer.

Weitere ZQP-Angebote

Die ZQP-Pflegeratgeber und die Kurz-Ratgeber ZQP-Einblick bieten Wissen und Tipps für pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen. Die Broschüren sowie weitere Angebote des ZQP mit praxisnahen Informationen zu verschiedenen Pflegethemen finden Sie auf dem ZQP-Onlineportal.

ZQP-Ratgeber

- Ambulante Pflege
- Beatmung zu Hause
- Demenz
- Essen und Trinken
- Inkontinenz
- Körperpflege
- Mundpflege
- Naturheilmittel
- Rollator
- Scham
- Stationäre Pflege

Zweisprachig in Türkisch und Deutsch:

- Ağız bakımı | Mundpflege
- Vücut bakımı | Körperpflege

ZQP-Einblicke

- Beratung zur Pflege
- Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen verhindern
- Rechte pflegebedürftiger Menschen
- Sicherheit bei der Medikation
- Suche nach einem Pflegeheim
- Vorbeugung von Delir bei älteren Menschen
- Wenn ältere pflegebedürftige Menschen lebensmüde sind

Alle Angebote sind kostenlos, werbefrei und über das ZQP-Onlineportal frei zugänglich: www.zqp.de

ZQP-Onlineportal

- Beratung zur Pflege: Datenbank mit Kontaktinformationen zu mehr als 4.500 Beratungsangeboten im Kontext Pflege in Deutschland
- Gewaltprävention in der Pflege: Praxiswissen sowie Kontaktdaten zu aktuell erreichbaren Krisentelefonen
- Prävention in der Pflege: Informationen und Tipps, um Gesundheitsproblemen bei pflegebedürftigen Menschen und Pflegenden vorzubeugen
- Probleme in der Pflege: Hinweise zum Vorgehen bei Problemen mit professionellen Pflegeangeboten sowie zu Beratungs- und Beschwerdestellen

Das ZQP-Onlineportal bietet zudem Forschungsergebnisse, Praxiswissen und Instrumente für die professionelle Pflege.

Impressum

Herausgeber
Zentrum für Qualität in der Pflege
Reinhardtstr. 45, 10117 Berlin
www.zqp.de

Über das Zentrum für Qualität in der Pflege
Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) ist eine bundesweit tätige, gemeinnützige und operative Fachstiftung. Sie wurde vom Verband der Privaten Krankenversicherung e. V. errichtet. Ziel ist es, zu guter Pflege in Deutschland beizutragen. Schwerpunkte sind Sicherheit in der Pflege und Prävention. Dazu forscht das ZQP, bereitet Wissen systematisch auf und setzt sich für die Anwendung in der Pflegepraxis ein. Die wissenschaftsbasierten Angebote des ZQP richten sich an alle, die sich für pflegebedürftige Menschen engagieren – in Familie, Praxis, Wissenschaft und Politik. Das ZQP arbeitet kontinuierlich mit externen Expertinnen und Experten aus den relevanten Bereichen zusammen. Dazu gehören Wissenschaft, Verbraucherverbände, Selbsthilfeorganisationen, Leistungsträger, Leistungserbringer, Berufsverbände und Verwaltung.

ZQP-Methodenstandard
Die Erarbeitung der ZQP-Ratgeber erfolgt unter Beachtung internationaler Standards zur Aufbereitung von wissenschaftsbasierten Gesundheitsinformationen. Der ZQP-Methodenstandard ist auf der Webseite des ZQP dargestellt: www.zqp.de.

Auszeichnung
Die erste Auflage dieses Ratgebers wurde beim Broschürenwettbewerb 2018 des Netzwerks Patienten- und Familienedukation in der Pflege als besonders geeignete Broschüre für pflegende Angehörige ausgezeichnet. Wir haben den Ratgeber seitdem in diesem Sinne aktualisiert und weiterentwickelt.

Anmerkung zur geschlechtersensiblen Sprache
Wir achten auf eine möglichst geschlechtersensible Sprache. Wenn doch einmal die männliche Sprachform im allgemeinen Sinne verwendet wird, dann ausschließlich, damit der Text besser lesbar ist. Gemeint sind alle Geschlechter.

Autorinnen – in alphabetischer Reihenfolge –
Katharina Lux, ZQP
Daniela Sulmann, ZQP
Daniela Väthjunker, ZQP

In Kooperation mit
Anke Buhl, ehemalige Projektkoordinatorin des PflegeNotTelefons Schleswig-Holstein

Druck gefördert vom
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Gestaltung und Herstellung
Maren Amini (Illustrationen), zwoplus Berlin (Satz), Druckteam Berlin (Druck)

Fotos
S. 2, Portrait PD Dr. Ralf Suhr, Hoffotografen
S. 3, Portrait Anke Buhl, AWO Schleswig-Holstein

Wichtiger Hinweis
Dieser Ratgeber kann individuelle therapeutische, pflegerische, medizinische, psychosoziale und psychologische Beratung nicht ersetzen. Die Informationen in dieser Broschüre sind sorgfältig erwogen und überprüft. Dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen. Das gilt auch für jegliche Schäden, die aus falscher Pflege resultieren.

© 2024 Zentrum für Qualität in der Pflege, Berlin

7., vollständig überarbeitete Auflage, 2024

ISSN (Print) 2198-8668
ISSN (Online) 2943-9418

Gefördert vom:

Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend