



Zentrum für Qualität in der Pflege
Die Stiftung, die Wissen vernetzt.

Gewalt vorbeugen

Praxistipps für den Pflegealltag



Inhalt

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

Gut zu wissen

Was ist Gewalt in der Pflege?	4
Was ist Gewalt gegen Pflegebedürftige?	4
Warum kommt Gewalt in der Pflege vor?	6
Welche Grundregeln sollten beachtet werden?	6

Praxistipps

Selbstwertgefühl unterstützen	9
Verhalten verstehen	10
Akute Aggressionen entschärfen	11
Freiheitsentziehende Maßnahmen vermeiden	12
Mit eigenen Aggressionen umgehen.....	14
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-Produkte	24
Impressum.....	25

Liebe Leserinnen und Leser,

pflegende Angehörige meistern tagtäglich vielfältige Aufgaben. Eigene Bedürfnisse stehen dann meist hinten an. Oft sind sie stark gefordert, bringen Geduld, Verständnis und Kraft für ihre pflegebedürftigen Angehörigen auf. Besonders anstrengend kann die Pflege von Menschen mit Demenz sein. Denn gerade das Verhalten von Menschen mit fortgeschrittener Demenz ist manchmal sehr herausfordernd. Negative Gefühle, Ärger und Wut bleiben dann manchmal nicht aus. Fehlt die passende Unterstützung, sind Konflikte zwischen pflegenden und pflegebedürftigen Angehörigen absehbar.



Aus der Praxis und der Forschung wissen wir, dass Konflikte bis hin zu aggressivem Verhalten und Gewalt in der Pflege gar nicht selten sind. Solche Situationen können beide Seiten – pflegebedürftige Menschen und Pflegende – sehr belasten, krank machen oder sogar gefährlich werden. Aggression und Gewalt in der Pflege fangen nicht erst beim Schlagen an. Auch jemanden abfällig ansprechen, bevormunden oder beschimpfen, gehören dazu.

Gut zu wissen, dass es Wege gibt, Aggressionen und Gewalt in der Pflege vorzubeugen. In diesem Ratgeber haben wir daher das wichtigste aktuelle Wissen und praktische Anregungen dazu aufbereitet. Wir möchten Sie mit einfachen Tipps dabei unterstützen, individuelle Ursachen für Aggressionen und Gewalt in der Pflege herauszufinden und gezielt etwas dagegen zu tun.

Außerdem möchten wir Sie ermutigen, frühzeitig Hilfeangebote in Anspruch zu nehmen, um problematische Situationen in der Pflege zu vermeiden. Dazu finden Sie am Ende des Ratgebers einige Hinweise, wo Sie Beratung und Unterstützung erhalten.

Für die fachliche Unterstützung bei der Erarbeitung der Praxistipps danke ich Anke Buhl, Projektkoordinatorin des PflegeNotTelefons Schleswig-Holstein. Seit vielen Jahren bietet das Krisentelefon auf vorbildliche Weise 24 Stunden am Tag akute Hilfe zur Entlastung in kritischen Pflegesituationen.

Dr. Ralf Suhr

Vorstandsvorsitzender der Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege

Liebe Leserinnen und Leser,

wenn ein Angehöriger pflegebedürftig wird, ist das für viele Familien ein entscheidender Einschnitt in ihrem gemeinsamen Leben. Ein starkes Verantwortungsgefühl füreinander führt in der Regel dazu, dass Familienmitglieder die Pflege übernehmen. Nicht immer sind sie gut darauf vorbereitet. Die Pflege verlangt pflegenden Angehörigen viel ab: Zeit, Kraft und Nerven. Zudem sind sie mit Wünschen und Erwartungen des pflegebedürftigen Menschen, der Verwandten, Nachbarn und der Gesellschaft konfrontiert. Die Pflege kann so zu einer starken körperlichen und seelischen Belastung werden.



Achtung und Zuwendung auch in schwierigen Pflegesituationen und in der Sterbegleitung sollten selbstverständlich sein. Und doch verzweifeln Angehörige oder Einrichtungen und Dienste scheitern an diesen Erwartungen. Nicht selten werden die Rechte und die Würde von pflegebedürftigen Menschen verletzt. Häufig entspricht die Pflege nicht den Vorstellungen des Menschen, der auf Unterstützung angewiesen ist.

Kritische Ereignisse in der Pflege sind keine Seltenheit. Pflegende Angehörige aber auch Profis aus dem Pflege- und Gesundheitsbereich müssen sich immer wieder neu mit den pflegebedürftigen Menschen darüber verständigen, was in der jeweiligen Situation angemessen und würdevoll ist. Das gelingt nicht immer. Es entstehen Notsituationen, aus denen es scheinbar keinen Ausweg mehr gibt. Dann brauchen nicht nur die pflegebedürftigen Menschen kompetente Ansprechpartner und angemessene Unterstützung. Auch diejenigen, die aus Überforderung, Hilflosigkeit und fehlendem Wissen um Alternativen Gewalt anwenden, benötigen gezielte Hilfe und passende Angebote, um frühzeitig einen Ausweg aus der eskalierenden Gewaltspirale zu finden.

Angehörige erhalten in diesem Ratgeber wichtige Hinweise und konkrete Tipps – damit der Alltag mit Pflege auch weiterhin gelingt.

Anke Buhl

Projektkoordinatorin des PflegeNotTelefons Schleswig-Holstein

Was ist Gewalt in der Pflege?

Was wir als Gewalt empfinden, hängt unter anderem davon ab, wie wir aufgewachsen sind und wie wir denken und fühlen.

Allgemein bedeutet Gewalt, jemanden durch unangemessenes Verhalten zu schädigen oder schädigen zu wollen. Nur ein Teil von dem, was in der Pflege als Gewalt verstanden wird, ist rechtlich verboten.

Gewalt hat viele Gesichter und ist manchmal nicht direkt erkennbar. Und: Sie fängt nicht erst beim Schlagen an.

Auch jemandem drohen, ihn beleidigen, zu etwas zwingen, vernachlässigen oder ausnutzen, ist Gewalt.

Ältere pflegebedürftige Menschen sind besonders gefährdet, Gewalt zu erfahren. Sie sind auf Pflegende angewiesen, können sich schlecht wehren und sich oftmals nicht einmal mehr äußern. Besonders gefährdet sind Menschen mit Demenz. Denn bei fortgeschrittener Erkrankung kann ihr Verhalten sehr herausfordern, etwa durch nächtliche Unruhe, ständiges Umherlaufen oder Rufen. Das kann aggressive Gefühle sowie impulsive Reaktionen bei Pflegenden auslösen.

Zudem kommt es vor, dass Pflegende von Gewalt betroffen sind, zum Beispiel durch körperliche Übergriffe, Gesten oder Worte von Pflegebedürftigen, die als respektlos empfunden werden.

Das kann für Pflegende eine große Herausforderung sein – und wiederum bei ihnen zu Aggression bis hin zu Gewalt führen.

Rechtzeitige Unterstützung kann dabei helfen, Konflikte in der Pflege zu vermeiden und problematischem Verhalten bis hin zu Gewalt vorzubeugen.



Was ist Gewalt gegen Pflegebedürftige?

Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen umfasst alles, was ihnen Schaden oder Leid zufügt – körperlich, seelisch oder finanziell. Das kann zum Beispiel sein:



Sich respektlos verhalten

- schimpfen oder anschreien
- absichtlich nicht beachten oder übergehen
- bloßstellen, beleidigen oder abfällige Bemerkungen machen

Bevormunden

- zum Essen zwingen oder „füttern“, nur damit es schneller geht
- gegen den Willen über den Tagesablauf oder den Kontakt zu anderen entscheiden
- gegen den Willen Pflegemaßnahmen durchführen, z. B. zur Verwendung von Inkontinenzhosen zwingen, um nicht zur Toilette begleiten zu müssen

Hilfe vorenthalten

- Bedürfnisse, Gefühle oder Schmerzen nicht ernst nehmen
- bewusst nicht beim Aufstehen oder Gehen helfen
- absichtlich nicht ausreichend unterstützen, z. B. beim Essen oder bei der Körperpflege

Schmerzen zufügen

- mit Absicht zu schnell, zu ruckartig oder zu grob anfassen
- bewusst mit zu heißem oder zu kaltem Wasser waschen
- absichtlich an den Haaren ziehen

Freiheit einschränken

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

Auch in guten Pflegebeziehungen gibt es Frustrationen und Konflikte. Manchmal tut man sich gegenseitig weh, ohne dass man das wollte: Man wird zum Beispiel laut, kränkt oder verletzt einander. Die Pflege fordert viel Zeit und Kraft von pflegenden Angehörigen. Wenn alles zu viel wird, kann es vorkommen, dass sie die Pflege vernachlässigen. Auch wenn dies dann nicht absichtlich geschieht, ist das für pflegebedürftige Menschen eine Form von Gewalt.

Warum kommt Gewalt in der Pflege vor?

Für Gewalt in der Pflege gibt es verschiedene Ursachen. Sie entsteht oftmals als Summe von mehreren Faktoren. Gewalt kann zum Beispiel entstehen, wenn Pflegenden mit der Pflege überfordert sind, gesundheitliche oder finanzielle Probleme haben. Auch kaum noch Kontakt zu anderen zu haben oder sehr beengt zu wohnen, kann zu problematischen Pflegesituationen beitragen. Wer selbst schon Gewalt erfahren hat oder suchtkrank ist, neigt manchmal eher zu aggressivem Verhalten.

Bei Pflegebedürftigen können Gefühle wie Hilflosigkeit, Angst, Scham, Verzweiflung oder Schmerzen zu aggressivem Verhalten führen. Manche Menschen werden auch aggressiv, wenn sie hungrig sind, dringend zur Toilette müssen oder ihnen Beschäftigung fehlt.

Auch krankheitsbedingte Veränderungen im Gehirn, zum Beispiel Demenz, können der Grund dafür sein. Gerade Menschen mit Demenz reagieren manchmal aggressiv auf Reize, die sie nicht verstehen oder als bedrohlich wahrnehmen. Zum Beispiel wenn sie von einem pflegerischen Handgriff überrascht werden.

Welche Grundregeln sollten beachtet werden?

Um Aggressionen und Gewalt bei der Pflege vorzubeugen, sind Verständnis und Finger-spitzengefühl gefragt. Allgemeingültige Rezepte gibt es nicht. Vielmehr gilt es, die individuellen Ursachen für dieses Verhalten zu verstehen und gezielt nach Lösungsmöglichkeiten zu suchen. Einige Grundregeln zu beachten, kann dennoch hilfreich sein.

■ Rechte kennen

Pflegebedürftige haben selbstverständlich die gleichen Rechte wie alle anderen Menschen auch, etwa das Recht auf Respekt, Privatheit, Freiheit und Sicherheit. Die Rechte pflegebedürftiger Menschen ergeben sich aus einer Reihe von Gesetzen, zum Beispiel dem Grundgesetz und dem Sozialgesetzbuch.

Weitere Informationen

Broschüre Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen
Download: www.pflege-charta.de. Bestellung: 030/182722721 oder
publikationen@bundesregierung.de.

Für Fragen zur Pflege-Charta können Sie sich an das Servicetelefon Wege-zur-Pflege des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend wenden: 030/20179131.

Die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta) beschreibt in acht Artikeln, wie sich die Rechte im Alltag hilfe- und pflegebedürftiger Menschen widerspiegeln sollen. Alle Rechte werden konkret erläutert. Werden diese Rechte verletzt, ist das eine Form von Gewalt.

■ **Selbstbestimmung beachten**

Jeder hat das Recht darüber zu entscheiden, wie er zum Beispiel den Alltag gestaltet, was er isst oder wie häufig er sich wäscht – auch wenn andere das als unvernünftig ansehen.

■ **Selbstständigkeit und Selbstvertrauen erhalten**

Selbstständigkeit und Selbstvertrauen zu bewahren, sind zentrale Ziele guter Pflege. Aktivierende Pflege hilft dabei. Das bedeutet: Pflegebedürftige unterstützen, Dinge selbst zu tun oder zumindest mitzuwirken. So verkümmern die Fähigkeiten nicht und das Zutrauen in die eigene Kraft bleibt erhalten. Menschen mit Demenz benötigen dafür genaue Anleitung – am besten ganz langsam und in einzelnen Schritten.

■ **Sicherheit geben**

Gewohnheiten, Rituale und klare Abläufe geben uns ein sicheres Gefühl, zum Beispiel beim Essen oder bei der Körperpflege. Das trägt dazu bei, aggressivem Verhalten vorzubeugen. Denn nicht genau zu wissen, was um uns herum geschieht, kann ängstlich oder wütend machen. Daher sollten Pflegenden ankündigen und erklären, was sie tun. Das ist bei Körperkontakt besonders wichtig. Vor allem Menschen mit Demenz empfinden plötzliche oder für sie unverständliche Handgriffe eventuell als bedrohlich.

■ **Zeitdruck vermeiden**

Die Pflege ist oft sehr anstrengend – für Pflegenden und für Gepflegte. Wenn ein Termin auf den anderen folgt, zum Beispiel die Dusche nach dem Arztbesuch und der Physiotherapie, kann das beide leicht überfordern. Daher ist es wichtig, die Zeit gut einzuteilen, zum Beispiel für die Körperpflege, das Essen oder Bewegungsübungen. Auch Pausen sowie eine ruhige Umgebung tragen zu einer entspannten Atmosphäre bei.

■ **Für schöne Momente sorgen**

Wenn die Pflege den Alltag bestimmt, können schöne gemeinsame Momente schnell zu kurz kommen. Ein Gespräch über gemeinsame Erlebnisse, das Blättern in einem Fotoalbum oder eine Umarmung schaffen Nähe über die Pflege hinaus. Die Erinnerung an solche schönen Augenblicke kann Kraft im Alltag geben.

■ Hilfe bei der Pflege annehmen

Pflegende sind tagtäglich stark gefordert. Wenn sie überlastet sind, kann das ein Grund für problematisches, aggressives Verhalten sein. Zudem schadet die Überlastung ihrer Gesundheit. Daher sollten Pflegende rechtzeitig für die eigene Entlastung sorgen und Hilfe annehmen. Dafür gibt es auch Leistungen aus der Pflegeversicherung (↗ Seite 16).

■ Beherrschung bewahren

Wut und Aggression sind ganz natürliche Gefühle. Sie können auch bei der Pflege entstehen. Manchmal ist es schwierig, dann die Beherrschung zu bewahren. Allerdings ist es wichtig, zu lernen, mit Wut umzugehen und nicht die Kontrolle zu verlieren. Wer die Beherrschung einmal verloren hat, sollte das nicht verharmlosen – sondern sich Hilfe holen.

■ Ursachen nachgehen

Wer die Ursachen für Aggressionen kennt, kann Ausbrüchen besser vorbeugen – bei sich selbst und bei anderen. Typische Situationen lassen sich so vermeiden oder rechtzeitig unterbrechen. Ein offenes Gespräch zwischen Pflegenden und Pflegebedürftigen über Gründe und Auslöser kann dabei hilfreich sein. Bei Menschen mit Demenz sind besonderes Einfühlungsvermögen und Geduld gefragt, um die Gründe für aggressives Verhalten herauszufinden. Denn hier helfen Diskussionen nicht weiter, sondern verstärken bei Menschen mit Demenz häufig Gefühle wie Frustration und Wut.

■ Rat holen

Manchmal weiß man sich einfach nicht mehr zu helfen. Spätestens dann ist es an der Zeit, Rat von Experten einzuholen. Ärzte können zum Beispiel erklären, woher bestimmte Symptome oder belastende Verhaltensweisen kommen. Pflegefachkräfte beraten, wie man mit herausforderndem Verhalten von Menschen mit Demenz umgehen kann. Auch der Austausch mit anderen pflegenden Angehörigen kann sinnvoll sein. Für den Notfall gibt es spezialisierte Hilfetelefone (↗ Seite 21).

Nicht alle Tipps sind für jeden geeignet. Jede Situation ist einzigartig und daher auch die Lösungswege. Probieren Sie aus, was am besten passt.

Selbstwertgefühl unterstützen

Das Selbstwertgefühl pflegebedürftiger Menschen ist besonders verletzlich. Dauern auf Hilfe, Verständnis und Zuwendung anderer angewiesen zu sein, kann Gefühle wie Scham, Verzweiflung und Wut auslösen. Das gilt auch für Menschen mit Demenz. Sie können ihre Gefühle nicht immer verständlich zum Ausdruck bringen. Aber sie reagieren oft bis zuletzt sehr empfindsam auf Unverständnis oder Ablehnung.

Tipps

- Zeigen Sie der pflegebedürftigen Person, dass Sie sie so annehmen, wie sie ist. Vermitteln Sie durch Worte oder Gesten, dass Sie die Pflege gern übernehmen.
- Nehmen Sie Gefühle und Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person ernst.
- Ermuntern Sie dazu, sich am Alltag zu beteiligen, z. B. im Haushalt oder bei Entscheidungen. Behalten Sie die gewohnte Aufgabenverteilung so weit wie möglich bei.
- Helfen Sie und leiten Sie an, z. B. bei der Körperpflege oder beim Essen. Übernehmen Sie nur, was unbedingt nötig ist.
- Unterstützen Sie dabei, Interessen so gut wie möglich weiterzuverfolgen. Dazu können Sie ehrenamtliche Hilfen nutzen.



Tipps: Auf Menschen mit Demenz besonders eingehen

- Vermitteln Sie Akzeptanz und Sicherheit vermehrt durch Körperkontakt.
- Berichtigen oder belehren Sie nicht, sondern zeigen Sie eher Anteilnahme an Gefühlen und Bedürfnissen.
- Behalten Sie möglichst die gewohnte Ordnung bei, z. B. der Platz, an dem die Brille liegt. Das hilft bei der Orientierung und gibt ein sicheres Gefühl.
- Informieren Sie Menschen in Ihrem Umfeld möglichst früh über die Demenz. So können Sie Unverständnis vermeiden. Nutzen Sie sogenannte Verständniskärtchen, um in der Öffentlichkeit auf die Situation hinzuweisen. Sie finden diese Kärtchen unter www.deutsche-alzheimer.de.

Verhalten verstehen

Manches Verhalten anderer kann uns sehr herausfordern – vor allem, wenn wir es nicht verstehen. Daher ist es hilfreich, die Gründe dafür herauszufinden. Denn wer diese nicht kennt, reagiert womöglich unpassend. Die Situation könnte dann sogar noch schlimmer werden. Menschen mit Demenz zu verstehen, erfordert Wissen, besonders viel Einfühlungsvermögen und Geduld.



Tipps

- Versuchen Sie herauszufinden, was Gefühle wie Angst, Wut oder Unruhe bei der pflegebedürftigen Person auslöst. Überlegen Sie, ob sich Muster in ähnlichen Situationen zeigen. Manche Menschen werden unruhig oder aggressiv, wenn sie z.B. Schmerzen haben, unzufrieden, verzweifelt, ängstlich, müde, hungrig oder gelangweilt sind.
- 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.
- Machen Sie gezielte Angebote, z. B. gegen Angst oder Schmerzen. Lassen Sie sich dazu von einem Arzt oder einer Pflegefachkraft beraten.
- Überlegen Sie, was häufig zu Konflikten zwischen Ihnen führt. Ist es z. B. beim Essen oder Waschen? Führt das zu Abwehr oder Widerstand? Was könnte der Grund sein?
- Vielleicht können Sie jemand anderen bitten, bestimmte Aufgaben für Sie zu übernehmen. Ziehen Sie eventuell auch einen ambulanten Pflegedienst hinzu.
- Akzeptieren Sie, dass Menschen mit Demenz in ihrer Erinnerungswelt leben. Widersprechen Sie dem nicht. Respektieren Sie die damit verbundenen Bedürfnisse soweit wie möglich.
- Fragen Sie den Arzt, ob das Verhalten ein Symptom einer Erkrankung ist oder Medikamente das Verhalten beeinflussen. Besprechen Sie, was verändert werden kann.
- Holen Sie Rat von einem Facharzt ein, z. B. einem Gerontopsychiater, wenn Verhaltensweisen wie Schreien, Unruhe, Angst, Abwehr oder Aggressivität auftreten.
- Lassen Sie sich auch von Pflegefachkräften beraten, wie man mit herausforderndem Verhalten von Menschen mit Demenz umgehen sollte. Solches Wissen wird auch in Pflegekursen vermittelt (↗ Seite 20).

Akute Aggressionen entschärfen

Nicht jede aggressive Situation kann vermieden werden. Auch das Verhalten lässt sich nicht immer vorhersehen – insbesondere bei Menschen mit Demenz.

Für Pflegende kann es schwierig sein, mit aggressivem Verhalten von Pflegebedürftigen umzugehen: Sie fühlen sich vielleicht hilflos oder persönlich angegriffen. Aber es gibt Wege, solche Situationen gezielt zu entschärfen.



Tipps

- Versuchen Sie, ruhig zu bleiben (➤ Seite 14). Gelingt das nicht, verlassen Sie möglichst sofort den Raum – wenn auch nur kurz.
- Auch wenn manches für Sie vielleicht unverständlich oder tatsächlich nicht real ist: Vermeiden Sie es, zu schimpfen, zu belehren oder zu widersprechen. Das kann die Wut oder die Angst noch verstärken.
- Machen Sie deutlich, dass Sie die Bedürfnisse und die Gefühle der pflegebedürftigen Person ernst nehmen.
- Vermitteln Sie das Gefühl, dass Sie gemeinsam eine Lösung finden werden.
- Lenken Sie ab, z. B. durch Musik oder eine Beobachtung am Fenster.
- Suchen Sie Nähe, wenn Berührungen eine beruhigende Wirkung auf die pflegebedürftige Person haben. Oder wahren Sie Distanz, falls diese als bedrohlich empfunden werden.
- Achten Sie darauf, dass Ihre Gesten, Mimik und Körperhaltung nicht bedrohlich wirken.
- Schützen Sie sich vor Verletzungen durch körperliche Angriffe. 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 mehr weiter wissen oder es gefährlich wird. Vielleicht kann ein Nachbar Sie kurzfristig unterstützen? Ein Verwandter oder Freund?
- Ist ein Pflegedienst in die Versorgung eingebunden? Sprechen Sie mit der verantwortlichen Pflegefachkraft über die Situation.
- Schreiben Sie gewalttätige Vorfälle auf. Achten Sie darauf, alles sachlich und für Außenstehende verständlich zu beschreiben.
- Wurden Sie durch einen Übergriff verletzt? Dann lassen Sie sich ärztlich untersuchen.

Freiheitsentziehende Maßnahmen vermeiden

Wird jemand daran gehindert, sich zu bewegen, ist das eine besondere Form von Gewalt. Dennoch kommen freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM) vor, besonders bei Menschen mit Demenz. Wenn sie etwa sehr viel umherlaufen, Gefahren nicht mehr richtig einschätzen können oder aggressiv sind. Zu FEM gehören zum Beispiel jemanden einzusperren, festzubinden oder Stühle mit Tischvorrichtung zu verwenden. Auch Beruhigungs- oder Schlafmittel, die ohne medizinische Notwendigkeit eingesetzt werden, sind FEM.

Solche Maßnahmen werden oft angewendet, weil Stürze oder andere Gefahren vermieden werden sollen. Aber: Sie schaden nachweislich mehr, als dass sie nutzen. Sie können zu großem Stress, Angst, Aggressionen oder körperlichen Verletzungen führen. Außerdem lassen Muskelkraft und Koordinationsfähigkeit nach, wenn FEM oft angewendet werden. Dadurch werden Stürze sogar wahrscheinlicher.



Tipps: Herausforderndem Verhalten von Menschen mit Demenz begegnen

- Akzeptieren Sie das Bedürfnis nach Bewegung.
- Besteht die Gefahr, dass die demenzkranke Person ungeschützt die Wohnung verlässt und sich verirrt? Dann können Sie z. B. Bewegungsmelder anbringen oder den Ausgang mit einem Vorhang kaschieren. Informieren Sie auch die Nachbarn über die Situation.
- Bieten Sie gezielt kleine Aufgaben zur Beschäftigung an, z. B. im Haushalt.
- Auch wenn man manchmal keinen Sinn in dem erkennt, was Menschen mit Demenz gerade tun: Lassen Sie es möglichst zu.
- Holen Sie Rat von einem Facharzt ein, z. B. einem Gerontopsychiater, wenn Unruhe, Schlafstörungen, Schreien, Sinnestäuschungen oder Aggressivität wiederholt auftreten.
- Lassen Sie sich von Pflegefachkräften beraten, wie Sie mit herausforderndem Verhalten umgehen können. Auch in Pflegekursen wird solches Wissen vermittelt (↗ Seite 20).

Weitere Informationen

ZQP-Ratgeber Demenz – Impulse und Ideen für pflegende Partner
Download und Bestellung: www.zqp.de.

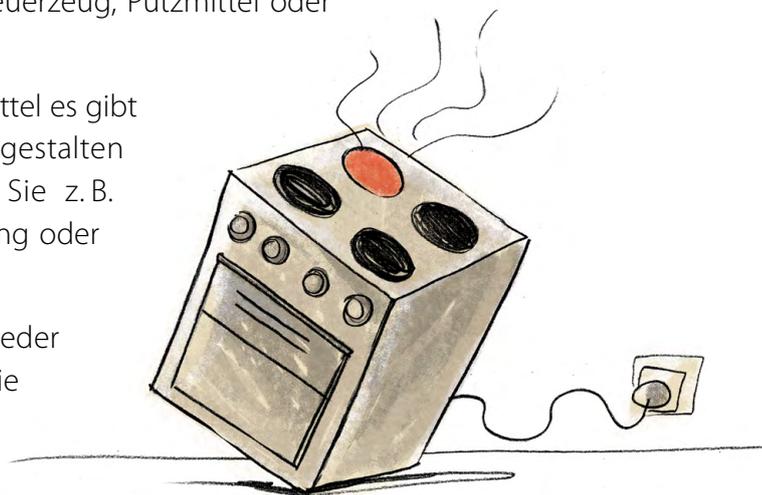
Tipps: Stürze vermeiden

- Unterstützen Sie dabei, Muskelkraft und Gleichgewicht zu stärken. Lassen Sie sich von Pflegefachkräften beraten, wie dies gezielt trainiert und in den Alltag eingebunden werden kann, z.B. beim Aufstehen oder Waschen.
- Sorgen Sie für eine sichere Umgebung: Beseitigen Sie Stolperfallen. Markieren Sie Schwellen und Treppen besonders auffällig. Bringen Sie Haltegriffe an, z.B. im Bad oder Flur. Sorgen Sie für gute Beleuchtung in der Wohnung. Legen Sie eine Sturzmatte vor das Bett, um Verletzungen bei einem Sturz aus dem Bett vorzubeugen. Lassen Sie sich beraten, wie Sie Sturzgefahren in der Wohnung verringern können (➔ Seite 20).
- Achten Sie auf rutschfeste Schuhe oder Socken.
- Besprechen Sie mit dem Arzt, ob sich die Medikamente auf die Bewegung auswirken. Fragen Sie, ob die Medikation umgestellt werden kann.



Tipps: Gefahren reduzieren

- Entfernen Sie Gefahrenquellen, z.B. Feuerzeug, Putzmittel oder scharfe Messer.
- Lassen Sie sich beraten, welche Hilfsmittel es gibt und wie Sie die Wohnung sicherer gestalten können (➔ Seite 20). Verwenden Sie z.B. Geräte wie Rauchmelder, Herdsicherung oder Wasserregulatoren.
- Falls Sonden oder Katheter immer wieder herausgezogen werden, verbergen Sie die Schläuche z.B. unter der Kleidung oder befestigen Sie sie mit Pflaster. Lassen Sie sich dazu von einer Pflegefachkraft beraten. Sonden und Katheter sollten nur solange liegen, wie sie wirklich benötigt werden. Fragen Sie den Arzt, ob es Alternativen zu der Sonde oder dem Katheter gibt.



Mit eigenen Aggressionen umgehen

Die Pflege eines anderen Menschen geht mit vielen Gefühlen einher. Auch Wut und Aggressionen kommen vor. Das ist ganz natürlich. Nicht immer gelingt es, die Beherrschung zu bewahren. Allerdings kann man lernen, besser mit seiner Wut umzugehen und nicht die Kontrolle zu verlieren.

Tipps: Ursachen und Auslöser erkennen

- Denken Sie darüber nach, was Ihnen bei der Pflege zu schaffen macht. Wie stark fühlen Sie sich durch die Pflege belastet – und wodurch konkret?
- Überlegen Sie, in welchen Situationen Sie besonders angespannt sind. Beim Essen reichen? Bei der Körperpflege? Oder wenn Sie nachts gerufen werden?
- Ist es ein bestimmtes Verhalten, das Sie ungeduldig oder wütend macht? Finden Sie heraus, woher dieses Verhalten kommt (➔ Seite 10). Erinnern Sie sich daran in einem heiklen Moment.

Tipps: Ausbrüchen vorbeugen

- Gestehen Sie sich negative Gefühle wie Ungeduld, Enttäuschung, Wut oder Aggressionen zu. Beschließen Sie bewusst, Ihre Gefühle zu steuern.
- Erzählen Sie Ihrer Familie, Freunden oder anderen pflegenden Angehörigen von Ihrem Ärger und Ihrer Wut. Bitten Sie sie, einfach einmal Dampf ablassen zu dürfen – ohne Wenn und Aber. Das kann helfen, sich leichter zu fühlen.
- Nehmen Sie Auszeiten von der Pflege und nutzen Sie Angebote, die Sie bei der Pflege entlasten. Lassen Sie sich dazu beraten (➔ Seite 20).



Tipps: Beherrschung bewahren

- Versuchen Sie, Ihre Gefühle möglichst frühzeitig wahrzunehmen. Machen Sie sich bewusst, wodurch genau ein bestimmtes Gefühl ausgelöst wurde.
- Verlassen Sie rechtzeitig den Raum, wenn Sie merken, dass Ihre Wut gleich ausbricht.
- Probieren Sie aus, was Ihnen am besten hilft, sich zu beruhigen, z. B.:
 - Gehen Sie ein paar Schritte hin und her.
 - Schließen Sie die Augen und konzentrieren sich auf Ihre Atmung.
 - Zählen Sie langsam bis zehn und atmen Sie dabei tief durch.
 - Kühlen Sie sich ab: Lassen Sie kaltes Wasser über Ihre Unterarme laufen.
 - Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit auf etwas anderes. Schauen Sie z. B. einen Moment aus dem Fenster.
 - Reagieren Sie sich ab: Zerknüllen Sie z. B. ein Handtuch oder Papier, schlagen Sie einmal mit der Faust auf ein Kissen oder schütteln Sie sich kräftig.



Entlastung von der Pflege finden

Jemanden zu pflegen, kann einem viel geben – aber auch körperlich und seelisch sehr anstrengen. Viele pflegende Angehörige neigen dazu, nicht gut für sich selbst zu sorgen.

Wer seine Bedürfnisse vernachlässigt, verliert Kraft und wird unzufrieden – vielleicht sogar ungerecht oder aggressiv. Darum gilt es, den Akku regelmäßig aufzuladen und Hilfe anzunehmen.



Tipps: Auf sich achten

- Nehmen Sie Warnsignale für Überlastung ernst (➔ Seite 18).
- Lassen Sie sich regelmäßig ärztlich untersuchen. In jedem Fall sollten Sie zum Arzt gehen, wenn Sie diese Warnsignale bei sich beobachten.

Tipps: Ausgleich zur Pflege finden

- Nehmen Sie gezielte Auszeiten von der Pflege – für einige Stunden, Tage oder Wochen. Sie können sich währenddessen z. B. von Freunden, Nachbarn oder ehrenamtlich Helfenden vertreten lassen. Außerdem können Sie eine Tagespflege nutzen oder eine Verhinderungs- oder Kurzzeitpflege beantragen. Lassen Sie sich beraten, wie Sie das am besten umsetzen können (➔ Seite 20).
- Gehen Sie Ihren Interessen nach und versuchen Sie, regelmäßig Stress abzubauen. Gut geeignet sind Yoga, Übungen zur Muskelentspannung, Spaziergänge, Arbeit im Garten oder ein Nachmittag mit Freunden.
- Sorgen Sie für schöne gemeinsame Momente: Sprechen Sie z. B. über gemeinsame Erlebnisse oder schauen Sie sich einen Film an. Davon haben Sie im besten Fall beide etwas.

Tipps: Hilfe bei der Pflege annehmen

- Versuchen Sie, Ihre Grenzen zu erkennen – und zu akzeptieren. Achten Sie darauf, dass Ihre Grenzen nicht überschritten werden.
- Überlegen Sie, was Sie leisten können und was nicht. Lösen Sie sich von der Einstellung „Das bekomme ich schon alleine hin“.
- Holen Sie sich Hilfe für die Pflege, wann immer das möglich ist, z. B. beim Heben und Stützen.

- Bitten Sie andere um Unterstützung für Auszeiten oder nächtliche Einsätze. Fragen Sie in der Familie, bei Freunden oder Nachbarn nach.
- Lernen Sie Techniken, um sich bei der Pflege körperlich und seelisch nicht zu überfordern. Nutzen Sie dazu Pflegekurse (↗ Seite 20).
- Nehmen Sie professionelle Beratung zur Organisation und Entlastung bei der Pflege in Anspruch (↗ Seite 20).
- Lassen Sie sich auch zu Hilfsmitteln für die Pflege beraten: Ein Pflegebett oder ein Trageflügel beispielsweise können die Pflege erleichtern. Andere Hilfsmittel wie ein Rollator unterstützen Pflegebedürftige dabei, selbstständig zu sein. Dadurch werden auch Pflegende entlastet.
- Tauschen Sie sich mit anderen pflegenden Angehörigen aus, z.B. in Selbsthilfegruppen (↗ Seite 20). Sie können von deren Erfahrungen profitieren.
- Nutzen Sie professionelle psychologische Beratung, wenn Sorgen den Alltag bestimmen (↗ Seite 21).
- Geben Sie die Pflege nötigenfalls an andere ab. Dabei kann zum Beispiel ein Pflegedienst unterstützen – vielleicht auch nur bei einigen Tätigkeiten, die besonders belastend sind.



Wann ist rasche Hilfe gefragt?

Wenn Sie überlastet sind

Pflege ist eine anspruchsvolle Aufgabe, die sehr anstrengend sein kann. Pflegende Angehörige sind gefährdet, sich dabei zu überlasten. Manche Menschen werden ungeduldig oder aggressiv, wenn sie überfordert sind. Zudem kann Überlastung krank machen. Daher ist es wichtig, Anzeichen dafür rechtzeitig wahrzunehmen.

Körperliche Anzeichen

Schlafstörungen

häufige Infekte

Hautprobleme

Kopfschmerzen

Magen-Darm-Beschwerden

Rückenschmerzen

Seelische Anzeichen

Energiemangel, Müdigkeit

Nervosität, innere Unruhe

Gereiztheit

Schuldgefühle, Schuldzuweisungen

Angst

Freudlosigkeit, Niedergeschlagenheit

Wenn Sie diese Warnsignale wahrnehmen, sollten Sie sich ärztlich untersuchen lassen und rasch für Entlastung von der Pflege sorgen (↗ Seite 16).

Wenn es zu Hause nicht mehr geht

Wird die Situation für alle zu belastend oder sogar zunehmend gefährlich, muss rasch etwas verändert werden. Dann kann der Umzug in eine Wohngemeinschaft oder stationäre Pflegeeinrichtung notwendig sein. Die Entscheidung fällt vielen schwer. Häufig ist es die Sorge, ob sich die pflegebedürftigen Angehörigen dort wohlfühlen und gut versorgt werden. Dabei kann das Leben in einer Einrichtung auch Vorteile haben: Pflegebedürftige werden rund um die Uhr professionell begleitet, gepflegt und betreut. Der geregelte Tagesablauf kann Sicherheit und Orientierung vermitteln. Auch therapeutische Angebote können sich positiv auswirken.

Viele Pflegeangebote sind inzwischen auf die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz eingestellt. So werden in speziellen Wohnbereichen oder Wohngemeinschaften mehrere Bewohner mit Demenz in möglichst familienähnlicher Atmosphäre betreut. Nutzen Sie für weitere Informationen die Broschüre Mit Demenz im Pflegeheim – Wenn es zu Hause nicht mehr geht: das Pflegeheim als Alternative oder das Informationsblatt Ambulant betreute Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e. V. Selbsthilfe Demenz.

Besuchen Sie die infrage kommenden Einrichtungen, um sich einen Eindruck davon zu verschaffen, ob das Angebot wirklich zu den individuellen Bedürfnissen und Ansprüchen passt. Das ist auch im Rahmen von Probewohnen oder einer Kurzzeitpflege möglich.

Wenn Sie Anzeichen von Gewalt bei Pflegebedürftigen wahrnehmen

Gewalt findet manches Mal im Verborgenen statt. Betroffene können oder wollen vielleicht aus Scham nicht davon berichten. Daher ist es besonders wichtig, genau hinzuschauen und Pflegebedürftige zu schützen.

Allerdings sind die Anzeichen für Gewalt nicht immer eindeutig. Manche Symptome sind Folge einer Erkrankung oder eines Sturzes. In jedem Fall aber sollten die Ursachen geklärt werden. Diese Anzeichen könnten auf Gewalt hindeuten:

- verändertes, ungewohntes Verhalten, z. B. scheu, verängstigt, schreckhaft, sprachlos, teilnahmslos, verwirrt, übererregt, aggressiv, übertrieben respektvoll oder benommen
- blaue Flecken, Kratzer, Hautabschürfungen oder Platzwunden
- Verletzungen im Intimbereich
- Fesselspuren an Hand- und Fußgelenken oder Abdrücke auf der Haut von Seilen, Schnallen oder Gurten
- Flüssigkeitsmangel oder Mangelernährung, z. B. trockene Schleimhäute, Untergewicht
- mangelnde Hygiene oder medizinische Versorgung

Besonders wenn die Gewalt nicht direkt erkennbar ist, fällt es vielleicht schwer, einen Verdacht zu äußern und jemanden eventuell grundlos zu beschuldigen. Deshalb: Reden hilft! Wenn Sie Anzeichen für Gewalt wahrnehmen, sprechen Sie die pflegebedürftige Person, soweit dies möglich ist, darauf an. Bieten Sie Hilfe und Schutz an. Wenden Sie sich für Unterstützung zum Beispiel an eine Beratungsstelle (↗ Seite 21). Holen Sie ärztliche Hilfe, wenn Sie körperliche Verletzungen feststellen.

Haben Sie Gewalt durch professionell Pflegenden wahrgenommen? Dann sollten Sie Ihre Beobachtungen melden. Machen Sie sich vorher am besten Notizen: Was haben Sie wahrgenommen? Wann? Wo?

- Informieren Sie die Einrichtungs- oder Pflegedienstleitung. Sie ist verpflichtet, Maßnahmen zum Schutz von Pflegebedürftigen zu ergreifen.
- Informieren Sie offizielle Stellen. Das ist auch anonym möglich. Bei akuter Gefahr müssen diese sofort auf Beschwerden reagieren und die Einrichtung prüfen:
 - Heimaufsicht
 - Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK) oder Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung e. V.
 - kommunale Beschwerdestellen (nicht an allen Orten)
- Wenden Sie sich an die Polizei, wenn Sie beobachtet haben, dass jemand körperlich verletzt wurde, bedroht, erpresst oder massiv vernachlässigt wird. Über die Notrufnummer 112 erreichen Sie in Deutschland Feuerwehr, Polizei und Rettungsdienst rund um die Uhr.

Wo gibt es Beratung und Unterstützung?

Information und Beratung

Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen haben Anspruch auf kostenlose professionelle Pflegeberatung. Sie soll umfassend über Angebote zur Unterstützung und Entlastung bei der Pflege informieren. Eine erste Anlaufstelle bei Fragen rund um die Pflege sind die gesetzlichen Pflegekassen und privaten Pflegeversicherungen sowie örtliche Beratungsstellen wie die Pflegestützpunkte oder compass private pflegeberatung.



Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe können Sie mithilfe der Datenbank des ZQP finden (➔ Seite 24). Damit können Sie auch gezielt nach Beratung zum Beispiel zu Demenz oder zur Anpassung des Wohnraums suchen.

Unterstützung und Entlastung durch die Pflegeversicherung

Die Pflegeversicherung sieht neben Leistungen für Pflegebedürftige auch Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige vor. Sie reichen von Schulungen bis hin zu Auszeiten von der Pflege sowie professioneller Pflege. Weitere Leistungen sind zum Beispiel Pflegehilfsmittel und Maßnahmen, um die Wohnung an die Bedürfnisse Pflegebedürftiger anzupassen. Außerdem gibt es einige Möglichkeiten, um den Beruf und die Pflege eines Angehörigen besser miteinander vereinbaren zu können.

Um Leistungen aus der Pflegeversicherung zu erhalten, kann bei der Pflegekasse oder der privaten Pflegeversicherung ein Antrag gestellt werden. Der Leistungsumfang richtet sich dann nach dem Pflegegrad. Er wird durch die Pflegekasse beziehungsweise private Pflegeversicherung festgestellt.

Schulungen und Kurse

In speziellen Schulungen und Kursen erhalten pflegende Angehörige praktisches Wissen rund um die Pflege. Sie lernen zum Beispiel Handgriffe oder die richtige Haltung, um den Rücken zu schonen. Informieren Sie sich über Angebote bei der Pflegekasse oder der privaten Pflegeversicherung. Auf Wunsch findet die Schulung auch zu Hause statt.

Angehörigen- und Selbsthilfegruppen

Vielerorts gibt es Angehörigen- oder Selbsthilfegruppen. Dort treffen sich pflegende Angehörige, tauschen sich aus und helfen sich dadurch gegenseitig. Regionale Selbsthilfekontaktstellen unterstützen dabei, eine Gruppe zu finden oder zu gründen. Zur Suche nach einer Selbsthilfekontaktstelle können Sie die ZQP-Datenbank nutzen (↗ Seite 24).

Entlastung für die Seele

Entlastung für die Seele bieten zum Beispiel die örtlichen Familienberatungsstellen der Kirchen und Nachbarschaftsvereine an. Psychologische Beratung kann vom Hausarzt vermittelt werden.

Eine psychologische Onlineberatung für pflegende Angehörige finden Sie auf www.pflegen-und-leben.de. Die Beratung erfolgt schriftlich, ist anonym und kostenfrei.

Die Broschüre Entlastung für die Seele – Ein Ratgeber für pflegende Angehörige der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO) mit Informationen und praktischen Tipps können Sie über www.bagso.de bestellen oder als PDF-Datei herunterladen.

Hilfetelefone bei Gewalt in der Pflege

In akuten Krisen können spezialisierte Notruf-Telefone helfen. Die Experten haben Erfahrung mit konfliktreichen Situationen, hören genau zu und unterstützen im akuten Notfall.

Hier finden Sie einige Kontaktdaten in alphabetischer Reihenfolge. Weitere Hilfetelefone finden Sie auf www.pflege-gewalt.de sowie in der ZQP-Datenbank zur Beratung in der Pflege (↗ Seite 24).

Beratungs- und Hilfetelefon zur häuslichen Pflege Stuttgart

Telefon: 0711/21 69 98 80

Erreichbarkeit: Montag, Mittwoch und Freitag 9 – 12 Uhr, Donnerstag 16 – 17 Uhr

www.stuttgart.de/item/show/535186/1/dept/159373

Beschwerdetelefon Pflege Hamburg

Telefon: 040/28 05 38 22

Erreichbarkeit: Montag, Dienstag und Freitag 9 – 12 Uhr, Donnerstag 14 – 17 Uhr

E-Mail: beschwerdetelefon-pflege@hamburg-mitte.hamburg.de

www.hamburg.de/beschwerdetelefon-pflege

Handeln statt Misshandeln (HsM) Frankfurter Initiative gegen Gewalt im Alter

Telefon: 069/20 28 25 30

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag 10 – 12 Uhr

E-Mail: hsm-frankfurt@t-online.de

www.hsm-frankfurt.de

Handeln statt Misshandeln (HsM) Siegener Initiative gegen Gewalt im Alter

Telefon: 0271/66 09 78 7

Erreichbarkeit: Montag und Donnerstag 9 – 12 Uhr

E-Mail: info@hsm-siegen.de

www.hsm-siegen.de

Help-Line für pflegende Angehörige und ältere Menschen Bremen

Telefon: 0421/79 48 49 8

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag 14 – 17 Uhr

E-Mail: info@helpline-bremen.de

www.helpline-bremen.de

Notruftelefon für Fälle von Gewalt in der Pflege Essen

Telefon: 0201/88 500 88

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag 8.30 – 12.30 Uhr

E-Mail: seniorenreferat@essen.de

www.essen.de/leben/senioren_und_senioren/lebenslage_senioren_1.de.html

Pflege in Not Berlin

Telefon: 030/69 59 89 89

Erreichbarkeit: Montag, Mittwoch und Freitag 10 – 12 Uhr, Dienstag 14 – 16 Uhr

E-Mail: pflege-in-not@diakonie-stadtmitte.de

www.pflege-in-not.de

Pflege in Not Brandenburg (PiN)

Telefon: 0800/265 55 66

Erreichbarkeit: Montag und Freitag 9 – 12 Uhr, Mittwoch 14 – 18 Uhr

E-Mail: pin@dwpotdam.de

www.pflege-in-not-brandenburg.jimdo.com

Pflege-Notruftelefon des Sozialverbandes Niedersachsen

Telefon: 0180/20 00 87 2 (6 Cent pro Anruf)

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag 9 – 13 Uhr

www.sovd-nds.de/pflegenotruf.0.html

PflegeNotTelefon Schleswig-Holstein

Telefon: 01802/49 48 47 (6 Cent pro Anruf)

Erreichbarkeit: täglich rund um die Uhr

E-Mail: post@pflege-not-telefon.de

www.pflege-not-telefon.de

Pflegetelefon des Bundesfamilienministeriums

Telefon: 030/20 17 91 31

Erreichbarkeit: Montag bis Donnerstag 9 – 18 Uhr

E-Mail: info@wege-zur-pflege.de

www.wege-zur-pflege.de

Quellen

Balzer K., Bremer M., Schramm S., Lühmann D., & Raspe H. (2012). Sturzprophylaxe bei älteren Menschen in ihrer persönlichen Wohnumgebung. Schriftenreihe Health Technology Assessment, HTA-Bericht 116. doi: 10.3205/hta000099L.

Bartholomeyczik, S. et al (2006). Rahmenempfehlungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten bei Menschen mit Demenz in der stationären Altenhilfe. Berlin.

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. Wilhelm, I., & Zank, S. (2013). Gewalt in der familialen Pflege. Prävention, Früherkennung, Intervention – Ein Manual für die ambulante Pflege. Stuttgart.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, & Bundesministerium für Gesundheit (2014). Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, 11. Auflage. www.pflege-charta.de

Deuschl, G., Maier, W. et al. (2016). S3-Leitlinie Demenzen. In Deutsche Gesellschaft für Neurologie (Hrsg.), Leitlinien für Diagnostik und Therapie in der Neurologie. AWMF-Registernummer: 038/013.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (2013). Expertenstandard Sturzprophylaxe in der Pflege, 1. Aktualisierung 2013.

Görgen, T. (2017). Wissen über das Phänomen Gewalt in der Pflege. In Zentrum für Qualität in der Pflege (Hrsg.), ZQP-Report Gewaltprävention in der Pflege (S. 8-12). Berlin.

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. Auflage. Universität zu Lübeck & Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg.

Pillemer, K., Burnes, D., Riffin, C. & Lachs, M. S. (2016). Elder Abuse: Global Situation, Risk Factors, and Prevention Strategies. *Gerontologist*, 56(S2), 194-205. doi: 10.1093/geront/gnw039.

Schwinger A., Tsiasioti, C., & Klauber, J. (2017). Herausforderndes Verhalten bei Demenz: Die Sicht der Pflege. In K. Jacobs, A. Kuhlmeier, S. Greß, J. Klauber, & A. Schwinger (Hrsg.), *Pflege-Report 2017* (S. 131–152). Stuttgart. www.wido.de/fileadmin/wido/downloads/pdf_pflege/pflege-report/wido_pfl_pr2017_beitrag12_0417.pdf

Zentrum für Qualität in der Pflege (2017). ZQP-Report Gewaltprävention in der Pflege. Berlin. www.zqp.de/wp-content/uploads/Report_Gewalt_Praevention_Pflege_Alte_Menschen.pdf

Weitere ZQP-Produkte

ZQP-Ratgeber

- Inkontinenz
- Rollator
- Scham
- Gute Pflege erkennen
- Essen und Trinken
- Demenz
- Natürliche Heilmittel und Anwendungen
- Körperpflege
- Mundpflege

ZQP-Reporte

- Rechte pflegebedürftiger Menschen
- Junge Pflegende
- Vereinbarkeit von Beruf und Pflege
- Gewaltprävention in der Pflege
- Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix

Die kostenlosen Ratgeber und Reporte können Sie unter www.zqp.de bestellen oder als PDF-Datei herunterladen.

ZQP-Onlineportale

- Beratung zur Pflege
Datenbank mit Kontaktinformationen zu über 4.500 nicht kommerziellen Beratungsangeboten im Kontext Pflege in Deutschland
www.zqp.de/beratungsdatenbank
- Gewaltprävention in der Pflege
Onlineportal mit Informationen zum Thema Gewalt in der Pflege und zu konkreten Hilfs- und Unterstützungsangeboten sowie praktischen Tipps und Kontaktdaten zur aktuell erreichbaren Notrufnummer für akute Krisensituationen in der Pflege
www.pflege-gewalt.de
- Prävention in der Pflege
Onlineportal mit Informationen über Prävention in der Pflege und Tipps, um Gesundheitsproblemen bei Pflegebedürftigen und Pflegenden vorzubeugen
www.pflege-praevention.de

Impressum

Herausgeber

Zentrum für Qualität in der Pflege
Reinhardtstr. 45
10117 Berlin
V. i. S. d. P. : Dr. Ralf Suhr

Über das Zentrum für Qualität in der Pflege

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) ist eine bundesweit tätige, gemeinnützige und operative Stiftung. Sie wurde vom Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. errichtet. Ziel ist die Verbesserung der Pflegequalität für alte, hilfebedürftige Menschen. Dabei steht im Mittelpunkt der Arbeit, zu einer Versorgung beizutragen, die an den individuellen Bedürfnissen Pflegebedürftiger ausgerichtet ist. Dazu bringt das ZQP wissenschaftsbasierte Erkenntnisse in die Praxis. Alle Ergebnisse ihrer Forschung und Projekte stellt die Stiftung kostenlos zur Verfügung – zum Beispiel als Ratgeber, Reporte und Datenbanken. Als Wissensinstitut für die Pflege unterstützt das Zentrum damit alle, die sich für pflegebedürftige Menschen engagieren – in Familie, Praxis, Wissenschaft und Politik.

In die Stiftungsarbeit sind auch externe Wissenschaftler und Vertreter von Verbraucher- und Selbsthilfeorganisationen, Leistungsträgern, Leistungserbringern, Berufsverbänden und Verwaltung eingebunden.

Redaktion – in alphabetischer Reihenfolge –

Daniela Sulmann, Zentrum für Qualität in der Pflege
Daniela Vähjunker, Zentrum für Qualität in der Pflege

In Kooperation mit

Anke Buhl, Projektkoordinatorin des PflegeNotTelefons Schleswig-Holstein

Gestaltung und Herstellung

Maren Amini (Illustrationen)
zwoplus, Berlin (Satz)
Druckteam Berlin (Druck)

Fotos

S. 2, Portrait Dr. Ralf Suhr, Laurence Chaperon
S. 3, Portrait Anke Buhl, AWO Schleswig-Holstein

Wichtiger Hinweis

Dieser Ratgeber kann individuelle therapeutische, pflegerische, medizinische, psychosoziale und psychische Beratung nicht ersetzen.

Für jegliche Schäden, die aus falscher Pflege resultieren, übernimmt das ZQP keine Haftung.

Alle Rechte vorbehalten

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers.
© Zentrum für Qualität in der Pflege

1. Auflage, Berlin 2018

ISBN 978-3-945508-27-5

ISSN 2198-8668

