STIFTUNG ZQP

# Gewalt vorbeugen

## Praxistipps für den Pflegealltag

**ZQP-Ratgeber**

Dieser Ratgeber wurde beim Broschürenwettbewerb 2018 des Netzwerks Patienten- und Familienedukation in der Pflege e.V. ausgezeichnet.

# Inhalt

Vorwort PD 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 Menschen? ..... 5
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. Oftmals 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 mitunter nicht aus. Fehlt die passende Unterstützung, sind Konflikte zwischen pflegenden und pflegebedürftigen Angehörigen absehbar.

Aus der Praxis und der Forschung wissen wir: Konflikte bis hin zu aggressivem Verhalten und Gewalt sind in der Pflege gar nicht selten. Solche Situationen können alle Beteiligten 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. Dies soll Sie dabei unterstützen, 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 zu vermeiden. Dazu finden Sie am Ende des Ratgebers einige Hinweise, wo Sie Beratung und Unterstützung erhalten.

Für die Beratung bei der Erarbeitung der Praxistipps danke ich Anke Buhl, ehemalige 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.

Wir freuen uns besonders, dass dieser Ratgeber beim Broschürenwettbewerb 2018 des Netzwerks Patienten- und Familienedukation in der Pflege als besonders geeignete Broschüre für pflegende Angehörige ausgezeichnet wurde.

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. 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 Sterbebegleitung 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. Gleiches gilt für Pflegende, die aus Überforderung, Hilflosigkeit und fehlendem Wissen um Alternativen Gewalt anwenden. Sie 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
*Ehemalige Projektkoordinatorin des PflegeNotTelefons Schleswig-Holstein*

# Was ist Gewalt in der Pflege?

Was wir als Gewalt empfinden, hängt 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 ist nicht immer direkt erkennbar. Und: Sie fängt nicht erst beim Schlagen an. Auch einer Person drohen, sie beleidigen, zu etwas zwingen, vernachlässigen oder ausnutzen, ist Gewalt.

Ältere pflegebedürftige Menschen sind gefährdet, Gewalt zu erfahren. Sie sind auf Pflegende angewiesen und können sich schlecht wehren. Oftmals können sie sich 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 spontane Reaktionen bei Pflegenden auslösen.

Zudem kommt es vor, dass Pflegende Gewalt durch pflegebedürftige Menschen erfahren. Zum Beispiel geschieht das durch körperliche Übergriffe, Gesten oder Worte, die als respektlos empfunden werden.

Das kann für Pflegende eine große Herausforderung sein und wiederum bei ihnen zu Aggressionen und Gewalt führen.

Rechtzeitige Unterstützung kann helfen, Konflikte in der Pflege zu vermeiden und Gewalt vorzubeugen.

# Was ist Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen?

Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen umfasst alles, was ihnen Schaden oder Leid zufügt – körperlich, psychisch 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, etwa Inkontinenzhosen aufzwingen, 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, etwa 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 Frust 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 eine Form von Gewalt.

# Warum kommt Gewalt in der Pflege vor?

Für Gewalt in der Pflege gibt es verschiedene Ursachen. Oftmals kommen mehrere Faktoren zusammen. Aggressives und gewalttätiges Verhalten kann ganz persönliche Gründe haben. Manche Menschen werden sehr leicht wütend, sind nervös und angespannt. Wer selbst schon Gewalt erfahren hat, wird vielleicht eher gewalttätig. Auch gesundheitliche oder finanzielle Probleme, wenig Kontakte und beengte Wohnverhältnisse können dazu beitragen. Gewalt kann zudem entstehen, wenn Pflegende mit der Pflege überfordert sind.

Bei pflegebedürftigen Menschen können Gefühle wie Hilflosigkeit, Angst, Scham oder Schmerzen zu aggressivem Verhalten führen. Manche Menschen werden aggressiv, wenn sie hungrig sind, dringend zur Toilette müssen oder ihnen Beschäftigung fehlt. Auch krankheitsbedingte Veränderungen im Gehirn, zum Beispiel Demenz, können ein Grund 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 Feingefühl gefragt. Allgemeingültige Rezepte gibt es nicht. Vielmehr gilt es, die individuellen Ursachen für dieses Verhalten zu verstehen. So kann man gezielt nach Lösungsmöglichkeiten suchen. Einige Grundregeln zu beachten, kann dabei hilfreich sein.

### Rechte kennen

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

Die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta) erläutert diese Rechte konkret und anschaulich. Werden die Rechte verletzt, ist das eine Form von Gewalt (↗ Kasten Seite 7).

### Selbstbestimmung beachten

Jeder Mensch hat das Recht, über sich selbst zu entscheiden: zum Beispiel über den Alltag, was er isst oder wie häufig er sich wäscht. Das gilt auch, wenn andere das als unvernünftig ansehen.

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 Pflegetelefon des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend wenden: 030/20179131.

### Selbstständigkeit und Selbstvertrauen erhalten

Selbstständigkeit und Selbstvertrauen zu bewahren, sind zentrale Ziele guter Pflege. Aktivierende Pflege hilft dabei. Das bedeutet: Pflegebedürftige Menschen 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 Pflegende 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 oftmals anstrengend – für Pflegende und für pflegebedürftige Menschen. 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 (↗ Seite 16). Dafür gibt es auch Leistungen aus der Pflegeversicherung.

### 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 Menschen über Gründe und Auslöser kann dabei hilfreich sein. Bei Menschen mit Demenz sind besonderes Einfühlungsvermögen und Geduld gefragt, um das Verhalten zu verstehen (↗ Seite 10).

### Rat holen

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

Nicht alle Tipps sind für alle 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. Sie sind auf andere angewiesen. Das kann etwa Scham, Verzweiflung und Wut auslösen. Menschen mit Demenz können ihre Gefühle nicht immer verständlich zum Ausdruck bringen. Aber sie reagieren oftmals 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, etwa bei Entscheidungen und im Haushalt. Behalten Sie die gewohnte Aufgabenverteilung so weit wie möglich bei.
- Helfen Sie und leiten Sie an, etwa bei der Körperpflege oder beim Essen. Übernehmen Sie nur, was 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, etwa den 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 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 Schmerzen haben, unzufrieden, ängstlich, müde 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, etwa gegen Angst oder Schmerzen. Lassen Sie sich dazu von einem Arzt, einer Ärztin oder einer Pflegefachperson beraten.
- Überlegen Sie, was häufig zu Konflikten zwischen Ihnen führt. Ist es etwa beim Essen oder Waschen? Führt das zu Abwehr? 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 so weit wie möglich.
- Fragen Sie den Arzt oder die Ärztin, ob das Verhalten ein Symptom einer Erkrankung ist. Auch Medikamente können das Verhalten beeinflussen. Besprechen Sie, was verändert werden kann.
- Holen Sie fachärztlichen, etwa gerontopsychiatrischen, Rat ein, wenn Verhaltensweisen wie Schreien, Unruhe, Angst, Abwehr oder Aggressivität auftreten.
- Lassen Sie sich auch von Pflegefachpersonen beraten, wie man mit herausforderndem Verhalten 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 Menschen 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 aus Ihrer Sicht unverständlich oder nicht richtig 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, etwa durch Musik oder eine Beobachtung am Fenster.
- Suchen Sie Nähe, wenn Berührungen auf die pflegebedürftige Person beruhigend wirken. Oder halten Sie Abstand, 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 jemand aus der Nachbarschaft Sie kurzfristig unterstützen? Ein Verwandter oder eine Freundin?
- Ist ein Pflegedienst in die Versorgung eingebunden? Sprechen Sie mit der verantwortlichen Pflegefachperson 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 betroffen sind Menschen mit Demenz, zum Beispiel wenn sie viel umherlaufen oder Gefahren nicht einschätzen können. Zu FEM gehören, jemanden einzusperren, festzubinden oder Stühle mit Tischvorrichtung zu verwenden. Auch Beruhigungs- oder Schlafmittel, die ohne medizinische Notwendigkeit eingesetzt werden, sind FEM.

Solche Maßnahmen werden vielfach angewendet, weil Stürze oder andere Gefahren vermieden werden sollen. Aber: Sie schaden 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 Bewegungsmelder anbringen oder den Ausgang mit einem Vorhang verbergen. Informieren Sie auch Ihre Nachbarschaft über die Situation.
- Bieten Sie gezielt kleine Aufgaben zur Beschäftigung an, etwa im Haushalt.
- Auch wenn man manchmal keinen Sinn in dem erkennt, was Menschen mit Demenz gerade tun: Lassen Sie es möglichst zu.
- Holen Sie gerontopsychiatrischen Rat ein, wenn diese Symptome wiederholt auftreten: Unruhe, Schlafprobleme, Schreien, Sinnestäuschungen oder Aggressivität.
- Lassen Sie sich von Pflegefachpersonen beraten, wie Sie mit herausforderndem Verhalten umgehen können. Auch in Pflegekursen wird solches Wissen vermittelt (↗ Seite 20).

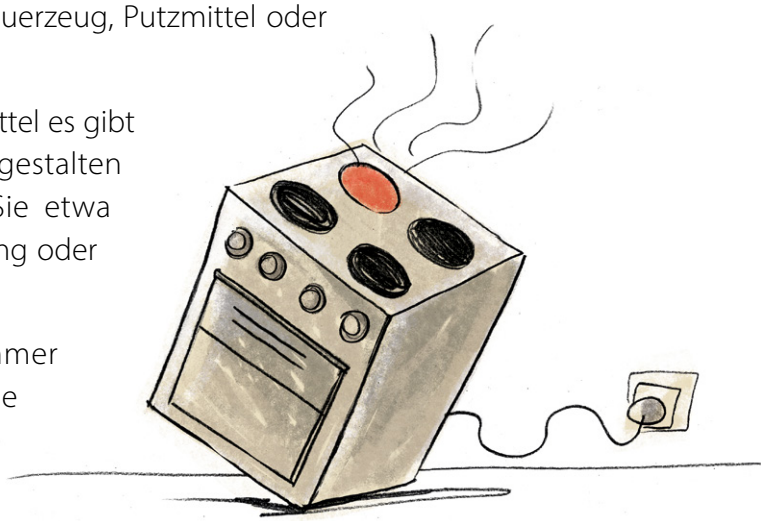
Weitere Informationen

ZQP-Ratgeber Demenz – Anregungen für Partnerinnen und Partner
Download und Bestellung: www.zqp.de

## Tipps: Stürze vermeiden

- Unterstützen Sie dabei, Muskelkraft und Gleichgewicht zu stärken. Lassen Sie sich von Pflegefachpersonen beraten, wie dies trainiert werden kann, etwa beim Aufstehen oder Waschen.
- Sorgen Sie für eine sichere Umgebung: Beseitigen Sie Stolperfallen. Markieren Sie Schwellen und Treppen besonders auffällig. Bringen Sie Haltegriffe an, etwa 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 oder der Ärztin, ob sich die Medikamente auf die Bewegung auswirken. Fragen Sie, ob die Medikation umgestellt werden kann.

## Tipps: Gefahren reduzieren



- Entfernen Sie Gefahrenquellen wie 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 etwa Geräte wie Rauchmelder, Herdsicherung oder Wasserregulatoren.
- Werden Sonden oder Katheter immer wieder herausgezogen? Verbergen Sie die Schläuche unter der Kleidung. Oder befestigen Sie sie mit Pflastern. Pflegefachpersonen geben Tipps dazu. Sonden und Katheter sollten nur solange liegen, wie sie wirklich benötigt werden. Fragen Sie den Arzt oder die Ärztin, 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 damit 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 genau?
- 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. 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, beispielsweise:
  - 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 zum Beispiel einen Moment aus dem Fenster.
  - Reagieren Sie sich ab: Zerknüllen Sie ein Handtuch oder Papier. Schlagen Sie mit der Faust auf ein Kissen. Oder schütteln Sie sich kräftig.

# Entlastung von der Pflege finden

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

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

## Tipps: Auf sich achten

- Nehmen Sie Warnsignale für Überlastung ernst (↗ Seite 18).
- Lassen Sie sich regelmäßig ärztlich untersuchen. In jedem Fall sollten Sie ärztlichen Rat einholen, 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 in dieser Zeit etwa von Verwandten, guten Bekannten oder ehrenamtlich Helfenden vertreten lassen. Außerdem können Sie eine Tagespflege nutzen oder eine Verhinderungspflege 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. Geeignet sind Yoga, Übungen zur Muskelentspannung, Spaziergänge, Arbeit im Garten oder ein Nachmittag im Freundeskreis.
- Sorgen Sie für schöne gemeinsame Momente: Sprechen Sie etwa 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. Das kann zum Beispiel beim Heben und Stützen sein.
- Bitten Sie andere um Unterstützung für Auszeiten oder nächtliche Einsätze. Fragen Sie in der Familie, im Freundeskreis oder in Ihrer Nachbarschaft nach.
- 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 (↗ Seite 21).
- Lassen Sie sich auch zu Hilfsmitteln für die Pflege beraten (↗ Seite 20): Ein Pflegebett oder ein Tragelifter beispielsweise können 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.
- Nutzen Sie professionelle psychologische Beratung, wenn Sorgen den Alltag bestimmen (↗ Seite 21).
- Geben Sie die Pflege falls nötig an andere ab. Dabei kann beispielsweise ein Pflegedienst unterstützen. Das kann auch nur bei Tätigkeiten sein, die besonders belastend sind.

# Wann ist rasche Hilfe gefragt?

### Wenn Sie überlastet sind

Pflege ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Sie kann psychisch und körperlich sehr anstrengend sein und zu Überlastung führen. Manche Menschen werden ungeduldig oder aggressiv, wenn sie überlastet sind. Zudem kann Überlastung krank machen. Daher ist es wichtig, Anzeichen dafür rechtzeitig wahrzunehmen.

| Körperliche Anzeichen | Psychische Anzeichen |
|---|---|
| Schlafprobleme | Energiemangel, Müdigkeit |
| häufige Infekte | Nervosität, innere Unruhe, Gereiztheit |
| Hautprobleme | Schuldgefühle, Schuldzuweisungen |
| Kopfschmerzen, Rückenschmerzen | Angst |
| Magen-Darm-Beschwerden | Freudlosigkeit, Niedergeschlagenheit |

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

### Wenn es zu Hause nicht mehr geht

Wird die Situation für alle zu belastend oder gar zunehmend gefährlich, muss rasch etwas verändert werden. Dann kann der Umzug in eine Wohngemeinschaft oder ein Pflegeheim notwendig sein. Die Entscheidung fällt vielen schwer. Oftmals ist es die Sorge, ob sich die Angehörigen dort wohlfühlen und gut versorgt werden. Dabei kann ein Umzug auch Vorteile haben: Die professionelle Betreuung rund um die Uhr und der geregelte Tagesablauf können Sicherheit und Orientierung vermitteln. Auch therapeutische Angebote können sich positiv auswirken. Viele Pflegeangebote sind inzwischen auch auf die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz eingestellt. Es ist ratsam, mehrere Angebote zu vergleichen. So lässt sich prüfen, was zu den individuellen Anforderungen passt.

Weitere Informationen

ZQP-Einblick Suche nach einem Pflegeheim. Tipps für Angehörige
Download: www.zqp.de

Informationen der Deutschen Alzheimer Gesellschaft – Selbsthilfe Demenz:
Broschüre Umzug ins Pflegeheim. Entscheidungshilfen für Angehörige
Infoblatt Ambulant betreute Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz
Download und Bestellung: www.deutsche-alzheimer.de

### Wenn Sie Anzeichen von Gewalt bei pflegebedürftigen Menschen wahrnehmen

Gewalt findet nicht selten im Verborgenen statt. Betroffene können oder wollen vielleicht aus Scham nicht davon berichten. Daher ist es besonders wichtig, genau hinzuschauen und pflegebedürftige Menschen 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: scheu, verängstigt, schreckhaft, sprachlos, teilnahmslos, verwirrt, übererregt, aggressiv, übertrieben respektvoll, benommen
- blaue Flecken, Kratzer, Hautabschürfungen, Platzwunden
- Verletzungen im Intimbereich
- Fesselspuren an Hand- und Fußgelenken, Abdrücke auf der Haut von Seilen, Schnallen oder Gurten
- Flüssigkeitsmangel oder Mangelernährung, etwa trockene Schleimhäute oder Untergewicht
- mangelnde Hygiene
- mangelnde medizinische Versorgung

Besonders wenn die Gewalt nicht direkt erkennbar ist, fällt es schwer, einen Verdacht zu äußern. Jemand könnte grundlos beschuldigt werden. Daher: 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 Pflegende wahrgenommen? Dann sollten Sie Ihre Beobachtungen melden. Machen Sie sich vorher am besten Notizen: Was haben Sie wahrgenommen? Wann? Wo?

- Informieren Sie die Leitung der Einrichtung oder des Pflegedienstes. Sie ist verpflichtet, Maßnahmen zum Schutz von pflegebedürftigen Menschen 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 (MD) oder Prüfdienst der Privaten Krankenversicherung (Careproof), kommunale Beschwerdestellen (nicht an allen Orten). Weitere Informationen zu Anlaufstellen bei Problemen in der Pflege finden Sie unter www.zqp.de/angebot/probleme-in-der-pflege.
- Zögern Sie nicht, sich an die Polizei zu wenden, wenn eine andere Person körperlich verletzt wurde. Das gilt auch, wenn sie zum Beispiel bedroht, erpresst oder massiv vernachlässigt wird. Die Polizei ist über die bundesweite Notrufnummer 110 rund um die Uhr erreichbar.

# 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. Er wird durch die Pflegekasse beziehungsweise 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 – Selbsthilfe Demenz: www.deutsche-alzheimer.de. Kostenlose Beratung erhalten Sie am Alzheimer-Telefon: 030/259 37 95 14.

Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe können Sie mithilfe der frei zugänglichen Datenbank des ZQP suchen (↗ Seite 24). Dort können Sie auch gezielt nach Beratungsthemen filtern, zum Beispiel zu Demenz oder zur Anpassung des Wohnraums.

## Schulungen und Kurse

In Pflegeschulungen und -kursen erhalten pflegende Angehörige praktisches Wissen rund um die Pflege. Sie lernen zum Beispiel wichtige Handgriffe, den Umgang mit Hilfsmitteln oder die richtige Haltung, um den Rücken zu schonen. Auch Wissen zu Gesundheit und Hygiene wird vermittelt. Auf Wunsch findet die Schulung zu Hause statt. Informieren Sie sich über Angebote bei der Pflegekasse oder der privaten Pflegeversicherung.

## Hilfsmittel zur Pflege

Hilfsmittel wie Duschhocker oder Rollatoren können die Pflege erleichtern und zur Selbstständigkeit pflegebedürftiger Menschen beitragen. Sie sind in der Regel im Sanitätsfachhandel oder über das Internet erhältlich. Auf Antrag übernehmen die Pflegekassen oder privaten Pflegeversicherungen in bestimmten Fällen die Kosten.

## Entlastung für pflegende Angehörige

Die Pflegeversicherung sieht eine ganze Reihe von Unterstützungsangeboten für pflegende Angehörige vor. Dazu gehören etwa die Ersatzpflege, Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege, Tagespflege, Nachtpflege oder ambulante Pflegedienste. Außerdem haben pflegende Angehörige Anspruch auf eine Auszeit, um Beruf und Pflege miteinander vereinbaren zu können.

Psychische Entlastung bieten die örtlichen Familienberatungsstellen der Kirchen und Nachbarschaftsvereine an. Psychologische Beratung kann in der hausärztlichen Praxis vermittelt werden. Eine kostenlose psychologische Onlineberatung finden Sie auf www.pflegen-und-leben.de. Die Broschüre Entlastung für die Seele – Ein Ratgeber für pflegende Angehörige der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) bietet Informationen und praktische Tipps. Diese können Sie über www.bagso.de bestellen oder herunterladen.

## Angehörigen- und Selbsthilfegruppen

Vielerorts gibt es Angehörigen- und Selbsthilfegruppen. Dort treffen sich pflegende Angehörige, tauschen sich aus und helfen sich dadurch gegenseitig. Unterstützung bei der Suche bieten örtliche Beratungsstellen, Pflegedienste, die Deutsche Alzheimer Gesellschaft oder regionale Selbsthilfe-Kontaktstellen. Zur Suche nach Adressen können Sie die ZQP-Datenbank nutzen (↗ Seite 24).

## Hilfetelefone bei Gewalt in der Pflege

In akuten Krisen können spezialisierte Notruftelefone helfen. Die Expertinnen und Experten haben Erfahrung mit konfliktreichen Situationen. Sie hören genau zu und unterstützen im akuten Notfall. Hier sind einige Kontaktdaten. Weitere Hilfetelefone finden Sie auf www.zqp.de/krisentelefone sowie in der ZQP-Datenbank zur Beratung in der Pflege (↗ Seite 24).

### 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

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

Telefon: 0271/234 60 66
Erreichbarkeit: Montag und Donnerstag 10 – 14 Uhr
E-Mail: info@senioren-siegen.de
www.alteraktiv-siegen.de/pages/hsm-siegen.php

**Help-Line für pflegende Angehörige und ältere Menschen Bremen**
Telefon: 0421/98 99 52 80
Erreichbarkeit: Montag bis Donnerstag 14 – 17 Uhr, Freitag 10 – 13 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/einstieg_fuer/senior_innen/seniorentelefon.de.html

**Pflege in Not Berlin**
Telefon: 030/69 59 89 89
Erreichbarkeit: Montag, Mittwoch und Freitag 10 – 12 Uhr, Dienstag 14 – 16 Uhr, Donnerstag 16 – 18 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 9 – 12 Uhr, Mittwoch 14 – 18 Uhr, Freitag 9 – 12 Uhr, 13 – 17 Uhr
E-Mail: mail@pinbrandenburg.de
www.pflege-in-not-brandenburg.de

**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 – 16 Uhr
E-Mail: info@wege-zur-pflege.de
www.wege-zur-pflege.de

# Quellen


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

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).

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.

Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde (DGPPN), & Deutsche Gesellschaft für Neurologie (DGN). (Hrsg.). (2017). S3-Leitlinie Demenzen. Berlin: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-53875-3

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

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

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.

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.

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP). (Hrsg.). (2017). Gewaltprävention in der Pflege. ZQP-Report. Berlin: ZQP.

# Weitere ZQP-Produkte

## ZQP-Reporte

- Freiwilliges Engagement
- Gewaltprävention in der Pflege
- Junge Pflegende
- Pflege und digitale Technik
- Rechte pflegebedürftiger Menschen
- Vereinbarkeit von Beruf und Pflege

## ZQP-Einblicke

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

## 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

Die Publikationen können Sie kostenfrei unter www.zqp.de bestellen oder herunterladen.

## ZQP-Onlineangebote

- Beratung zur Pflege
  Datenbank mit Kontaktinformationen zu über 4.500 Beratungsangeboten im Kontext Pflege in Deutschland
  www.zqp.de/beratung-pflege

- Gewaltprävention in der Pflege
  Informationen und Tipps zum Thema Gewaltprävention in der Pflege sowie Kontaktdaten zur aktuell erreichbaren Notrufnummer in Krisen
  www.zqp.de/gewalt-pflege

- Prävention in der Pflege
  Informationen über Prävention in der Pflege und Tipps, um Gesundheitsproblemen bei pflegebedürftigen Menschen und Pflegenden vorzubeugen
  www.zqp.de/praevention-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 Stiftung. Sie wurde vom Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. errichtet. Ziel ist die Verbesserung der Pflegequalität. Dabei steht im Mittelpunkt der Arbeit, zu einer Versorgung beizutragen, die an den individuellen Bedürfnissen pflegebedürftiger Menschen 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 ZQP damit alle, die sich für pflegebedürftige Menschen engagieren – in Familie, Praxis, Wissenschaft und Politik. In die Stiftungsarbeit sind auch externe Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler sowie Vertreterinnen und Vertreter von Verbraucher- und Selbsthilfeorganisationen, Leistungsträgern, Leistungserbringern, Berufsverbänden und Verwaltung eingebunden.

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

**Anmerkung zur geschlechtergerechten Sprache**
Wir achten darauf, die Texte möglichst geschlechtsneutral oder ausgewogen zu formulieren. 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 –
Daniela Sulmann, ZQP
Daniela Väthjunker, ZQP

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

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

**Fotos**
S. 2, Portrait PD Dr. Ralf Suhr, Laurence Chaperon
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. 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

6., unveränderte Auflage, Berlin 2023

ISBN 978-3-945508-27-5
ISSN 2198-8668