

Deeskalationsstrategien im Pflegealltag

Mitarbeiter qualifizieren und sensibilisieren

Im Pflegebereich wird unterschieden zwischen personellen, strukturellen und kulturellen Gewaltauslösern. Diese gilt es zu erkennen und zu minimieren. Festgelegte Deeskalationsstrategien und Kommunikationstrainings können dazu beitragen. Altenhilfeeinrichtungen sollten zu wesentlichen Aspekten entsprechende Standards implementieren.

Bremen. Um die vielfältigen Gesichter von Gewaltauslösern im Pflegealltag erkennen zu können, ist es sinnvoll, sie in Kategorien einzuteilen. Wir unterscheiden für den Pflegebereich die personellen, strukturellen und kulturellen Gewaltauslöser.

Personelle und strukturelle Auslöser sind u. a. körperliche Misshandlungen, zum Bei-

spiel das schmerzhaftes Ziehen und Zerren des Betroffenen beim Transfer oder beim Umlagern, unerlaubte Fixierung durch Medikamente, das Feststellen von Rollstühlen am Tisch, ohne dass der Kunde die Bremse selbst lösen kann oder die Klingel in unerreichbare Nähe liegt. Die Beispiele sind endlos.

Zu den Aspekten der aktiven oder passiven Vernachlässigung gehören zum Beispiel die Verweigerung von Toilettengängen, mangelnde Nahrungs- und Flüssigkeitszufuhr, mangelnde Hygiene oder mangelnder sozialer Kontakt bei immobilen und dementen Menschen. Keine Berücksichtigung der Ressourcen der Kunden zum Beispiel bei der Grundpflege kann auch hierzu gezählt werden. Es werden Bewohner aus Zeitmangel komplett im Bett versorgt und ihnen die Mobilisation verweigert.

Der Gewaltauslöser, der besonders in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen hat, ist der kulturelle Aspekt. So wurde beispielsweise in einer katholischen Einrichtung den Kunden beim Mittagstisch kein Gebet angeboten, obwohl diese genau aus religiösen Gründen in die Einrichtung eingezogen sind. Oder bei dementen Kunden werden die biografischen Aspekte zwar erhoben, fließen aber nicht in die Pflegeplanung ein. Auch in diesem Bereich gibt es noch unendlich viele Gewaltauslöser.

Das eigentliche Problem besteht darin, dass oft gar nicht mehr erkannt wird, wer eigentlich der Gewaltauslöser war – Pflegekraft oder Kunde. Das bedeutet, die Gewaltspirale hat bereits eingesetzt. Sender und Empfänger von Gewalt wechseln ständig ihre Rollen zwischen Täter, Opfer oder auch ggf. Retter.

Festgelegte Deeskalationsstrategien und Kommunikationstrainings sind daher ein Mittel, um Gewaltsituationen zu minimieren. Die Qualifizierung und Sensibilisierung der Mitarbeiter ist der erste wichtigste Schritt.

Durch das Erlernen von Frage-Sage-Techniken, dem Verstehen der Transaktionsanalyse und des Vier-Ohrenmodells gelingt es den Mitarbeitern oft, schwierige aggressive Kunden oder Angehörige zu beruhigen, damit das Gespräch in eine positive Richtung gelenkt werden kann.

Ein wichtiger Schritt ist die gewaltfreie Kommunikation unter Kollegen und Kunden.

Mitarbeiter müssen außerdem zur Kundenorientierung das

fachgerechte Beschwerdemanagement beherrschen.

Eine weitere wichtige Qualifikation ist der professionelle Umgang mit Dementen und Kunden aus anderen Kulturen. Die meisten Pflegeteams sind bereits multikulturell. Daher ist es eine wichtige Aufgabe der Führungskraft, die vorhandenen Potenziale der Mitarbeiter zu nutzen, um Verständnis und Respekt für die Andersartigkeit der Kulturen zu erwerben und die Toleranz zu erhöhen.

Die Autorin empfiehlt einen Standard zu den genannten Aspekten in den Einrichtungen zu implementieren. Der Schwerpunkt umfasst die

Aspekte: „Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern, Umgang mit Dementen und kulturell unterschiedlichen Kunden.“ Folgende Inhalte sollten sich darin wiederfinden:

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und mit Beschwerden

- Atmosphäre schaffen, Getränke anbieten, ruhigen Raum aufsuchen, Platz anbieten.
- Anerkennung für die Wut zeigen, Verständnis zeigen für die Verärgerung. Merke: Hinter Aggression und Wut steht oft der Ruf nach Vertrauen und Zuneigung. Wut ist ein Symptom!
- Aktiv zuhören heißt Augenkontakt halten, mit eigenen Worten das Gesagte wiederholen, um Fehler in der Verständigung auszuschließen.
- An das Bedanken denken. Jeder Kunde, der eine Beschwerde äußert, hat auch Mut gezeigt. Für Sie ist die Beschwerde eine Möglichkeit, ihr Qualitätsmanagement zu verbessern.
- Aufnehmen der Beschwerde auf ein Formular.
- Auswertung der Beschwerden durch die Führungskraft in regelmäßigen Abständen.

Umgang mit dementen Kunden

- Biografie auswerten und in der täglichen Arbeit berücksichtigen.

- Festgelegter Ablauf bei der Versorgung (dokumentierte Ablaufplanung).
- Bei Widerstand in der Versorgung ggf. ablenken, abbrechen oder es später noch einmal probieren.
- Feste Bezugspersonen, die einen „guten Draht“ zum Kunden haben, einsetzen.
- Bei Problemen in der Versorgung eine Fallbesprechung durchführen.
- Informationsmaterial bezüglich des Krankheitsbildes

„Umgang mit Demenz“ an die Angehörigen aushängen und sie beraten, damit auch sie den Betroffenen besser verstehen lernen.

Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen

- Wichtig: Nur Versprechungen bezüglich der Versorgung machen, die eingehalten werden können.
- Rituale erfragen.
- Rituale in der Pflegeplanung verankern.
- Mitarbeiter einsetzen, die mit der jeweiligen Kultur vertraut sind.

Natürlich schützen diese Anweisungen nicht vor jeder Gewalt. Aber sie können einen Beitrag dazu leisten, die zwischenmenschlichen Konflikte zu minimieren. Neben den genannten Aspekten, darf nicht unterschätzt werden, dass ein gutes Betriebsklima mit klaren Verantwortlichkeiten wichtige Voraussetzungen sind, dass solche Standards auch gelebt werden können.

//

INFORMATION

Die Rubrik wird betreut von Elsbeth Franzen, zertifizierte QM-Beauftragte, Interne Auditorin, Pflegesachverständige, Pflegedienstleitung und Krankenschwester.
E-Mail: info@qualitas-bremen.de
www.qualitas-bremen.de



ALTENPFLEGE 2011 MANAGEMENT-KONGRESS

12. – 14. April 2011

CCN Ost – Messegelände Nürnberg

Der Management-Kongress zum Branchenereignis des Jahres

Hochkarätige Fachsessions zusammengestellt von den Redaktionen der führenden Zeitschriften Altenheim und Häusliche Pflege.

Konzentrierte Informationen auf höchstem Niveau und zahlreiche Gelegenheiten für intensives Networking mit Branchenkolleginnen und -kollegen.

Drei Tage, die sich für Sie lohnen.

Fordern Sie jetzt das Kongressprogramm an:

Vincentz Network GmbH & Co. KG
Tel. +49 511 9910-175
Fax +49 511 9910-199
veranstaltungen@vincentz.net
www.altenpflege-messe.de



Wir bedanken uns bei unseren Partnern:

apetito

ARJOHUNTLEIGH
GETINGE GROUP

avanti Personal
Leasing GmbH

