

Gewalt gegen alte Menschen:

Ein Leitfaden zur Prävention und Intervention



LIONS CLUB SIEGEN

(INTERNATIONAL ASSOCIATION OF LIONS CLUBS)

Die Veröffentlichung dieser Broschüre wurde durch die großzügige Unterstützung des Lions-Clubs Siegen möglich; wir möchten uns herzlich für dieses Engagement bedanken.

Herausgeber:

Initiative gegen Gewalt im Alter e.V. Siegen – Handeln statt Misshandeln
Am Lohgraben 1, 57074 Siegen
Telefon-Nr. 0271/6609787, Fax-Nr. 0271/25049777
hsm-siegen@arcor.de
www.hsm-siegen.de

Autoren:

Michael Mitze und Daniel Montanus
Druck: Bonn + Fries GmbH + Co. KG, Siegen

3., überarbeitete Auflage

Siegen, 2004

Was ist überhaupt Gewalt gegen alte Menschen? ___ 2

Pflege zu Hause:

Wie entsteht Gewalt, wie kann man vorbeugen? ___ 5

Ursache „Pfleigestress“ _____ 5

Lösungsvorschläge zum Thema „Pfleigestress“ _____ 7

Ursache „Beziehung in der Pflege“ _____ 11

Lösungsvorschläge zum Thema „Beziehung“ _____ 13

Ursache „Finanzielle Motive“ _____ 15

Lösungsvorschläge zum Thema „Finanzielle Motive“ ___ 16

Pflege im Heim:

Wie entsteht Gewalt, wie kann man vorbeugen? ___ 17

Ursache „Strukturen im Heim“ _____ 17

Lösungsvorschläge zum Thema „Strukturen im Heim“ ___ 18

Ursache „Pfleigestress“ _____ 21

Lösungsvorschläge zum Thema „Pfleigestress“ _____ 22

Ursache „Täter-/Opferpersönlichkeit“ _____ 25

Lösungsvorschläge zum Thema „Persönlichkeit“ _____ 26

Ursache „Mangelnde Beschwerdemacht“ _____ 28

Lösungsvorschläge zum Thema „Beschwerdemacht“ ___ 29

Ursache „Finanzielle Motive“ _____ 31

Lösungsvorschläge zum Thema „Finanzielle Motive“ ___ 32

Wie kann man in Akutfällen eingreifen? _____ 33

Anzeichen von Pflegefehlern und Gewalthandlungen _____ 33

Was kann man bei Gewalt in der häuslichen Pflege tun? _____ 35

Was kann man bei Gewalt in der stationären Pflege tun? _____ 36

Anhang _____ 38

Was ist überhaupt Gewalt gegen alte Menschen?

Gewalt gegen alte Menschen ist häufiger, als man denkt. Dabei handelt es sich nicht nur um Handtaschendiebstähle und Betrugsdelikte, sondern vor allem um Misshandlungen in der Pflege. Experten schätzen, dass jährlich 600 000 alte Menschen Opfer von Misshandlungen werden. Als Schauplätze kommen sowohl die Alten- und Pflegeheime als auch die eigenen vier Wände in Frage.

Tatort Heim:

In einem Wuppertaler Alten- und Pflegeheim haben die Bewohner durchweg Angst vor dem Baden. Dabei werden sie nämlich von Frauen betreut, die dafür offensichtlich keine ausreichende Qualifikation haben. Schmerzensschreie und Hilferufe der Alten beim Baden sind deshalb an der Tagesordnung. „Damit die beim Baden ruhig sind und kein Theater machen“, wie sich eine Pflegerin ausdrückt, wird auch schon mal großzügig mit Beruhigungsmitteln hantiert.

Tatort eigene Wohnung:

Frau W. ist halbe Tage berufstätig. Wenn sie von der Arbeit nach Hause kommt, leistet sie die Pflege ihrer alten Mutter. Innerhalb von zwei Jahren verlor Frau W. aufgrund dieser Doppelbelastung Kontakte zu Freunden und Verwandten. Irgendwann ertappte sich Frau W. dabei, wie sie sich den Tod der Mutter herbeiwünschte und sogar Ideen entwickelte, dabei nachzuhelfen. Eines Tages musste die Mutter zu einer internistischen Behandlung ins Krankenhaus. Dort stellten die Ärzte fest, dass die alte Frau immer wieder geschlagen und getreten worden war.

Was ist überhaupt Gewalt gegen alte Menschen?

Diese beiden Fälle sind nur Beispiele für viele Einzelfälle. Es kommt tagtäglich vor, dass alte Menschen an Betten festgebunden, eingesperrt, vernachlässigt, geschlagen, finanziell ausgebeutet oder mit Medikamenten ruhig gestellt werden. Vor allem werden alte Menschen oft psychisch verletzt: Sie werden nicht ernst genommen, verspottet und beleidigt, oder ihr Wille wird ignoriert.

„Das ist der normale Wahnsinn. Ich nenne das Folter“, beschreibt der Münchner Sozialpädagoge Claus Fussek die Missstände in Pflege und Betreuung alter Menschen. Fussek gilt bundesweit als Experte zum Thema „Gewalt gegen alte Menschen“. Er archiviert einige tausend Einzelfälle und klagt: „Ich schäme mich, in einem Land zu leben, in dem alte Menschen zur Selektionsmasse werden.“

Das Thema „Gewalt gegen alte Menschen“ muss differenziert betrachtet werden. Ganz wichtig dabei: Meist sind es viele Ursachen, die im Zusammenspiel dazu beitragen, dass Gewalthandlungen entstehen. Deshalb kann man auch kaum von „Tätern“ sprechen: Oft sind die, die alten Menschen Gewalt zufügen, vorher selbst zu Opfern geworden – zu Opfern des Pflegestresses oder der ständigen Überlastung. In den seltensten Fällen werden alte Menschen aus sadistischen Motiven gequält. Viel häufiger kommen Altenmisshandlungen dann vor, wenn Pflegekräfte die Grenzen der eigenen Belastbarkeit überschritten haben. Und das kann in der Pflege schneller gehen, als man vorher erwartet: „Pflege ist Stress schlechthin“, urteilen Experten.

Was ist überhaupt Gewalt gegen alte Menschen?

Diese Broschüre soll deshalb zeigen, welche Ursachen zu Altenmisshandlungen führen können und wie Altenmisshandlungen vorgebeugt werden kann.

Das größte Problem dabei ist, dass das Thema „Gewalt gegen alte Menschen“ tabuisiert wird. Schon die Bibel fordert einen würdevollen Umgang mit alten Menschen, und deshalb denken viele Menschen: „Es darf ja nicht sein, dass alte Menschen gequält werden – und dann kann es ja auch nicht sein.“

Viele Menschen übersehen daher die Warnzeichen, z.B. blaue Flecken im Gesicht älterer Menschen. „Der wird wohl gestürzt sein“, denken sie und kommen überhaupt nicht darauf, dass der alte Mensch vielleicht ein Opfer von Gewalt wurde. Oder die Menschen wollen nicht hinsehen: „Das geht mich nichts an, was im Nachbarhaus passiert. Das müssen die selber regeln.“ Das aber ist ein gefährlicher Trugschluss: Vielen Pflegebedürftigen fehlen die Außenkontakte, so dass sie gar keine Hilfe holen können. Viele alte Menschen schämen sich auch, andere Menschen in ihr Leid einzuweihen. Es ist zudem nicht selten, dass alte Menschen Angst haben, auf Gewalthandlungen aufmerksam zu machen: Sie befürchten, dass sie noch mehr Leid zugefügt bekommen, wenn sie den Täter verraten.

Deshalb ist es wichtig, dass das Thema „Gewalt gegen alte Menschen“ genauso bekannt wird wie das Phänomen „Gewalt gegen Kinder“. Dann können nämlich die pflegebedürftigen alten Menschen auf Hilfe von anderen hoffen.

Pflege zu Hause: Wie entsteht Gewalt, wie kann man vorbeugen?

Ursache „Pflegestress“

Hauptursache von Altenmisshandlungen in der häuslichen Pflege ist nach Ansicht von Experten der Pflegestress. Pflegestress entsteht zumeist, weil pflegende Angehörige oft eine 24-Stunden-Pflege leisten müssen. Gerade in Fällen, in denen der alte Mensch stark pflegebedürftig ist und Hilfe bei allen Verrichtungen des täglichen Lebens braucht, müssen Angehörige rund um die Uhr präsent sein.

Viele Angehörige unterschätzen diese Belastung, wenn sie sich dafür entscheiden, den eigenen Vater oder die eigene Mutter nicht ins Altenheim zu geben, sondern zu Hause zu pflegen. Außerdem muss man in fast allen Fällen davon ausgehen, dass die Leiden des alten Menschen im Laufe der Zeit eher zunehmen – und damit die Pflege noch arbeitsintensiver wird.

Wenn dann noch in beengten Wohnverhältnissen gepflegt werden muss, haben die Pflegenden überhaupt keinen Abstand mehr von der Pflege. Ein pflegender Angehöriger beschrieb das so: „Ich habe das Gefühl, lebenslänglich bekommen zu haben.“

Zu dieser zeitlichen und räumlichen Belastung kommt noch die soziale Belastung hinzu. Wenn man 24 Stunden täglich für den pflegebedürftigen Angehörigen da sein muss, leiden oft die Kontakte zu Freunden, Nachbarn oder Verwandten. Das hat drei wichtige Ursachen: Wenn man ständig für den alten Menschen sorgen muss, bleibt kaum Zeit für Besuche

bei Freunden oder Verwandten. Und wenn der alte Mensch an einer Demenz leidet, also seine Hirnleistung nachlässt, kommt bei den Pflegenden oft eine Scham dazu, weil der eigene Vater oder die eigene Mutter sich plötzlich so „seltsam“ verhält. Deshalb laden viele pflegende Angehörige kaum noch Besuch zu sich ein. Der dritte Grund: Oft haben Verwandte eine Scheu, den Kontakt zum pflegende Angehörigen aufrechtzuerhalten, weil sie Angst haben, dass sie um ihre Mithilfe in der Pflege gebeten werden und die Pflege an ihnen hängenbleiben könnte.

Der Pflegestress kann Gewalt auslösen. Wenn der Pflegende an seine eigenen Grenzen stößt, kann es leicht passieren, dass er – ohne es zu wollen – zum Nachteil des alten Menschen handelt:

- Um „endlich einmal Ruhe zu haben“, werden alte Menschen eingesperrt, ans Bett festgebunden oder mit Beruhigungsmitteln betäubt.
- Wenn man „nicht mehr kann, völlig fertig ist“, dann droht die Gefahr, dass man den alten Menschen dafür verantwortlich macht und ihm das zu spüren gibt, z.B. indem man ihn beleidigt oder grob anfasst.
- Wenn der alte Mensch in solchen Situationen Kritik übt oder die Pflege erschwert, indem er z.B. viel Zeit fürs Essen braucht, dann kann schnell „die Hand ausrutschen“.
- Wenn man völlig überlastet ist, kann das auch dazu führen, dass man den alten Menschen vernachlässigt, z.B. indem man ihn nur noch im Schnelldurchgang wäscht oder seine Wünsche ignoriert.

Lösungsvorschläge zum Thema „Pflegestress“

- Um auf ein Problem reagieren zu können, muss man es sich zuallererst bewusst machen: Es ist keine Versagen, es ist keine Schande, wenn man in einer Pflegebeziehung an die Grenzen der eigenen Belastbarkeit stößt. Deshalb sollten sich pflegende Angehörige die Warnzeichen eingestehen und sie ernst nehmen: Wenn man permanent übermüdet, ausgebrannt oder depressiv ist, ist es allerhöchste Zeit, etwas zu verändern.
- Erster Vorschlag: Die Pflege auf mehrere Schultern verteilen. Derjenige – meist sind es Frauen -, der die Pflege überwiegend leistet, muss Hilfe von Familienmitgliedern, Verwandten oder Freunden fordern. Oft erkennt das Umfeld nicht, mit welchen Belastungen eine Pflege verbunden sein kann – und oft will es das Umfeld aus Bequemlichkeit auch gar nicht erkennen. So lange also die Hauptpflegeperson nicht um Unterstützung bittet, wird sie in den seltensten Fällen Hilfe bekommen. Dabei geht es gar nicht darum, die Pflege an ein Familienmitglied abzugeben: Oft sind schon kleine Gefälligkeiten Anderer für die Hauptpflegeperson eine große Entlastung. Wenn zumindest an einem Nachmittag in der Woche jemand anderes die Betreuung übernimmt, gewinnt die Hauptpflegeperson einen Nachmittag für sich. Und das ist für jemanden, der sonst 24 Stunden täglich pflegt, ein enormer Zugewinn.
- Zusätzlich zu den Hilfen aus Familie, Freundeskreis oder Nachbarschaft können auch professionelle Hilfsdienste

genutzt werden: Es gibt unzählige ambulante Pflegedienste. Wenn die pflegebedürftige Person Leistungen aus der Pflegeversicherung bezieht, kann dieses Geld – oder ein Teil davon – genutzt werden, um professionelle Pflegekräfte zu bezahlen (sogenannte „Pflegesachleistungen“). Allerdings reichen die Leistungen der Pflegeversicherung nicht für eine 24-Stunden-Pflege durch einen professionellen Pflegedienst aus, so dass die pflegenden Angehörigen zwar entlastet werden, aber weiter in der Pflege mit anpacken müssen.

- Außerdem kann die Hauptpflegeperson durch die teilstationäre Einrichtung „Tagespflege“ Entlastung erfahren. Alte Menschen können in Tagespflege-Einrichtungen den Tag verbringen, wahlweise zwischen einem und fünf Tagen pro Woche. In der Tagespflege werden alte Menschen professionell betreut. Die Angebote umfassen neben einer aktivierenden Pflege auch soziale Angebote wie Gruppenaktivitäten. Allerdings wird die Tagespflege nicht komplett aus Mitteln der Pflegeversicherung bezahlt – zurzeit anteilmäßige Zuzahlung nach individueller Prüfung der Finanzen. In manchen Kommunen gibt es auch Nachtpflege-Einrichtungen, in denen alte Menschen schlafen können und nachts betreut werden (z.B. bei Toilettengängen). Im Kreis Siegen-Wittgenstein fehlt ein solches Angebot aber.
- Viele pflegende Angehörige pflegen nicht nur rund um die Uhr, sondern auch das ganze Jahr hindurch, ohne Pausen zu machen. Während jeder Berufstätige Urlaub macht, läuft die Pflege weiter. Das muss aber nicht so

sein, denn viele Altenheime bieten Kurzzeitpflege-Plätze. Während der pflegende Angehörige seinen wohlverdienten Urlaub macht, ausspannt und neue Kräfte tankt, werden die alten Menschen professionell betreut. Die Krankenkasse zahlt zurzeit für vier Wochen Kurzzeitpflege bis zu 1.432,- Euro. Falls der alte Mensch für diesen kurzen Zeitraum nicht ins Heim wechseln möchte, kann die professionelle Pflege auch zu Hause geleistet werden (sogenannte „bezahlte Fremdpflege“).

Wichtig dabei: Oft wollen alte Menschen nicht auf die gewohnte Pflegeperson verzichten, auch wenn es nur für kurze Zeit ist. Allerdings darf in einer Pflegebeziehung nicht nur der Eine bestimmen, wo es langgeht – also müssen pflegende Angehörige auch mal ihren Willen durchsetzen. Schließlich haben weder der alte Mensch noch der pflegende Angehörige etwas davon, wenn der Pflegende völlig überlastet ist, weil er seit Jahren keinen Erholungsurlaub mehr machen konnte.

- Erholung für die Seele bieten Gesprächskreise pflegender Angehöriger: Viele pflegende Angehörige fühlen sich mit ihrer Last der Pflege allein gelassen. In solchen Fällen kann der Austausch mit „Leidensgenossen“ helfen. Darüber hinaus können Pflegende hier viel über Alterskrankheiten, Pflege Techniken und Angebote wie Tagespflege oder ambulante Pflegedienste erfahren. Außerdem kennt sicher jeder Pflegende Tips und Tricks, die die Arbeit erleichtern – warum also nicht das Wissen Anderer für sich nutzen? Zudem können in den Gesprächskreisen neue Kontakte geknüpft werden. Das

hilft, die Isolation zu bekämpfen, die aus einer Pflegesituation entstehen kann.

- Pflege bedeutet nicht nur psychische Belastung, sondern auch körperliche Schwerstarbeit. Deshalb ist es für pflegende Angehörige, die meist keine pflegerische Ausbildung haben, ganz wichtig, dass sie sich über die richtigen Pflegetechniken (z.B. zum Heben oder Tragen) informieren. Sonst kann besonders die Wirbelsäule in Mitleidenschaft gezogen werden. Informationen bieten Pflegekurse oder Rückenschulen, die u.a. von den Krankenkassen angeboten werden. Außerdem sollten auch in der häuslichen Pflege arbeitserleichternde Hilfsmittel wie Tragegurte, Toilettenstühle oder Hebelifte eingesetzt werden. Informationen dazu und zur Finanzierung erteilen die Krankenkassen. Außerdem kann eine Wohnraumanpassung die körperlichen Belastungen der Pflege reduzieren: So sollten z.B. Handläufe in der Wohnung angebracht oder Duschen ebenerdig errichtet werden.

Regionale Kontaktadressen zu den oben und im weiteren Verlauf dieser Broschüre angesprochenen Themen finden sich im Anhang dieser Broschüre.

Ursache „Beziehung in der Pflege“

Die Beziehung zwischen Pflegendem und Gepflegtem stellt eine besondere Herausforderung dar, was besonders auf die häusliche Pflege zutrifft: In Altenheimen wird die Pflege zur Grundlage der Beziehung zwischen Pfleger und Gepflegtem – Einer will gepflegt werden, der Andere leistet seine Arbeit. In der häuslichen Pflege sieht das aber anders aus: Zunächst besteht eine (meist verwandtschaftliche) Beziehung, erst dann kommt die Pflege hinzu.

Das führt dazu, dass das Leiden des alten Menschen den Pflegenden viel eher persönlich trifft. Gerade in sozialen Berufen ist es aber wichtig, die Probleme des Klienten nicht zu nah an sich heranzulassen. Das fällt aber ungleich schwerer, wenn es die eigene Mutter ist, die krank im Bett liegt. Diese fehlende emotionale Distanz kann schnell zum Problem werden, weil so der Pflegende noch zusätzlich gefordert und belastet wird.

Eine Faustregel besagt: Wenn eine Beziehung schon vor der Pflege problematisch war, dann wird die Pflege dieses Probleme noch verschärfen. Ganz wichtig ist deshalb: Als Angehöriger sollte man sich nur dann auf eine Pflege einlassen, wenn die Beziehung zu dem, der gepflegt werden soll, intakt ist. Das ist leider aber oft nicht der Fall: Viele Angehörige übernehmen die Pflege, weil sie den alten Menschen nicht ins Heim „abschieben“ wollen, weil sie sich zur Pflege verpflichtet fühlen, weil es „sich einfach so gehört“. Das ist aber eine denkbar schlechte Ausgangslage für eine vernünftige Pflege.

Außerdem sollte man sich schon im Vorfeld klar machen, dass ein pflegebedürftiger Angehöriger je nach Krankheit nicht mehr viel mit dem Menschen gemein hat, den man einst geliebt, gemocht oder bewundert hat. Gerade Demenzen, also krankheitsbedingte Veränderungen der Hirnleistung, führen oft dazu, dass ein Mensch langsam aber sicher zum Schatten seiner selbst wird. Es ist eine schmerzhaft Erfahrung für pflegende Angehörige, wenn sie miterleben müssen, wie die eigene Mutter immer weniger alleine kann, immer mehr vergisst und am Ende nicht einmal mehr die eigenen Kinder wiedererkennt. Kurzum: Ein Mensch, zu dem man jahrelang aufgeschaut hat, der einem in der Erziehung beigebracht hat, wie das Leben funktioniert, wird plötzlich zu demjenigen, der Hilfestellungen braucht.

Natürlich kann Gewalt nicht nur aus der Beziehung, sondern auch aus persönlichen Merkmalen des Pflegenden oder Gepflegten entstehen. Manche Menschen neigen eher zu Aggressionen als andere; manche Menschen können besser mit Stress umgehen als andere. In der Pflegebeziehung kann das zum Problem werden – und zwar für beide Seiten.

Außerdem gibt es Menschen, die quasi mit Gewalt groß geworden sind: Wenn Gewalt als Konfliktlösungsstrategie oder als gängiges Handlungsmuster erlernt wurde, erhöht das die Wahrscheinlichkeit, dass Gewalt auch in der Pflege zum Thema wird.

Lösungsvorschläge zum Thema „Beziehung“

- Wichtig ist, dass sich Angehörige genau überlegen sollten, ob sie eine Pflege leisten können und wollen. Wenn eine Pflege nur aufgenommen wird, weil man sich dazu verpflichtet fühlt, dann tut man damit im Regelfall weder sich noch dem alten Menschen einen Gefallen.
- Genau so wichtig ist auch, dass Pflegende die Beziehung zum Gepflegten und ihr eigenes Verhalten ständig überprüfen: Fühle ich mich vom Gepflegten überfordert? Lasse ich meinen Ärger am Gepflegten aus? Kann ich in Stresssituationen ruhig bleiben und zur Lösung des Problems beitragen? Nehme ich den Gepflegten und seine Wünsche ernst? Dabei ist es hilfreich, wenn z.B. der Ehepartner ebenfalls einen Blick auf das Verhältnis in der Pflege wirft, denn oft verselbständigen sich Handlungsmuster, und dann nimmt man das eigene Verhalten gar nicht mehr objektiv wahr.
- Entdeckt man, dass das eigene Verhalten nicht in Ordnung ist (dass man sich z.B. im Ton vergreift, aggressiv oder traurig wird, den alten Menschen immer mehr ablehnt oder sich wünscht, dass die Pflege endlich aufhören würde), dann müssen dringend andere Angebote genutzt werden: Tagespflege, ambulante Pflegedienste oder Hilfe aus Reihen der Verwandtschaft können dazu beitragen, daß der Pflegende mehr Abstand und damit mehr Erholung gewinnt. Konfliktlösungsstrategien kann man erlernen: Bücher, Kurse an Volkshochschulen oder

therapeutische Hilfen kommen in solchen Fällen in Frage.

- Einige Alterskrankheiten wie Demenzen können dazu führen, dass sich der alte Mensch in seiner Persönlichkeit verändert, z.B. aggressiv wird. Damit Pflegende diese „neuen und unerklärlichen“ Verhaltensweisen verstehen können, müssen sie über Alterskrankheiten und ihre Folgen informiert sein. Bücher zum Thema oder Gespräche mit dem Haus- oder Facharzt können helfen, sich das nötige Wissen anzueignen. Außerdem kann der Austausch mit anderen Pflegenden (z.B. in Gesprächskreisen pflegender Angehöriger) dazu beitragen, dass man die Krankheit und damit das Verhalten des alten Menschen besser versteht.
- Wenn Pflegender und Gepflegter über einen längeren Zeitraum einfach nicht mehr miteinander auskommen, dann muss die Pflegebeziehung beendet werden. In solchen Fällen bietet sich eine Übersiedlung ins Altenheim an, denn eine zerstörte Beziehung erhöht das Gewaltisiko und belastet beide Seiten. Auch wenn sich alte Menschen anfangs dagegen sträuben, in ein Heim übersiedeln, kann das in vielen Fällen langfristig die beste Lösung sein – besonders für den alten Menschen.

Ursache „Finanzielle Motive“

Die Pflegeversicherung zahlt zurzeit für die häusliche Pflege je nach Pflegestufe Geldleistungen in Höhe von 384,- bis 1.432,- Euro an den Gepflegten aus. Im Regelfall geben diese das Geld an ihre pflegenden Angehörigen ab, damit die Pflegenden für ihre Arbeit ein Honorar erhalten. Das ist auch in Ordnung, schließlich kann die Pflege zum 24-Stunden-Job werden.

Es gibt aber auch Fälle, in denen die Angehörigen das Pflegegeld einkassieren, ohne dafür Leistungen zu erbringen. Oder die Angehörigen sparen an Pflegematerial wie Windeln, um mehr Geld für sich behalten zu können. Außerdem kommt es vor, dass massiver Druck auf die alten Menschen ausgeübt wird, z.B. das Haus zu überschreiben oder erspartes Geld abzugeben.

Zudem werden alte Menschen manchmal unter Betreuung gestellt, weil sie – angeblich – nicht mehr Herr über ihre Finanzen sein können. Das kann Angehörigen Tür und Tor zum finanziellen Missbrauch öffnen.

Es ist besonders heimtückisch, einen alten Menschen finanziell auszunutzen, weil pflegebedürftige Menschen im hohen Maße von den pflegenden Angehörigen abhängig sind. Wenn sie den Forderungen der Angehörigen nicht nachkommen, dann kann es ihnen blühen, dass sie mit Vernachlässigung, Beleidigung oder gar körperlichen Missbrauch „bestraft“ werden. Davor haben viele alte Menschen Angst, und deshalb kommen sie oft den Forderungen ihrer Angehörigen nach.

Lösungsvorschläge zum Thema „Finanzielle Motive“

- Wenn pflegende Angehörige sich an einem alten Menschen bereichern wollen, dann geschieht das absichtlich. Deshalb ist von den Angehörigen keine Einsicht und keine Verhaltensänderung zu erwarten. In solchen Fällen ist daher das Umfeld der alten Menschen gefordert, aufzupassen und hellhörig zu sein. Insbesondere deshalb, weil viele pflegebedürftige Menschen kaum Außenkontakte haben. Somit haben die wenigen Personen, die mit ihnen in Kontakt kommen, eine große Verantwortung. So sollten z.B. Ärzte bei ihren Hausbesuchen darauf achten, dass Pflegematerial in ausreichender Menge zur Verfügung steht.
- Auch Nachbarn oder Verwandte sollten sich bewusst machen, dass alte Menschen in ihrer Isolation schnell zum Opfer einer finanziellen Ausbeutung werden können. Deshalb müssen Klagen der Alten ernst genommen werden: Wenn ein alter Mensch über finanzielle Ausbeutung klagt, dann muss der, der es mitbekommt, ein klärendes Gespräch mit dem Pflegenden suchen.
- Falls ein Gespräch mit den Pflegenden nicht hilft, sollten die Pflegefachkräfte der Pflegekassen eingeschaltet werden. Sie prüfen im Dienst der Pflegekasse bei einem Hausbesuch, ob eine gute Pflege gewährleistet ist. Fruchtet auch das nicht, können die „Initiative gegen Gewalt im Alter Siegen e.V. – Handeln statt Mißhandeln“, die Polizei oder die Staatsanwaltschaft informiert werden.

Pflege im Heim: Wie entsteht Gewalt, wie kann man vorbeugen?

Ursache „Strukturen im Heim“

Einige Kritiker bezeichnen Altenheime als „totalitäre Institutionen“. Sie meinen damit vor allem, dass alte Menschen in Heimen wenig Entscheidungsspielräume bekommen. Heimbewohner werden oft dann geweckt, wenn es das Personal will, sie müssen im Doppelzimmer mit einem fremden Menschen leben, und sie bekommen das Essen, wenn im Heim Essenszeit ist – egal, ob sie dann Hunger haben oder lieber später essen würden.

Natürlich müssen Kompromisse gemacht werden, wenn so viele Menschen unter einem Dach leben wie in einem Heim. Ebenso selbstverständlich sind Interessenskonflikte zwischen Heimpersonal und Bewohnern: Die Bewohner betrachten das Heim im Idealfall als Zuhause. Für die Pflegekräfte hingegen ist das Heim ihr Arbeitsplatz. Eine wohnliche Atmosphäre, z.B. mit eigenem Bett gefällt dem Bewohner, ist aber als Arbeitsplatz nicht so effektiv wie ein Raum mit Pflegebett.

Für viele alte Menschen bedeutet es eine große Umstellung, wenn sie jahrelang ihr eigener Herr waren und sich im Alter plötzlich den strukturellen Zwängen eines Heims unterwerfen sollen. Diese strukturellen Zwänge sind - je nach Heim - unterschiedlich stark ausgeprägt. Generell können diese Zwänge aber gering gehalten werden. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die geändert werden müssen, damit Bewohner sich im Heim nicht wie Entmündigte vorkommen.

Lösungsvorschläge zum Thema „Strukturen im Heim“

- Die beste Lösung ist in diesem Fall die Vorsorge: Die Übersiedlung ins Heim sollte auf jeden Fall sehr genau geplant werden. Wenn man erst dann mit der Suche nach einem Heimplatz beginnt, wenn eine plötzliche Verschlechterung des Gesundheitszustands eine Heimübersiedlung nötig macht, hat man meist keine Wahlmöglichkeiten mehr und muss das Heim nehmen, das gerade einen Platz frei hat.

Bei der Suche nach dem individuell „richtigen“ Heimplatz sollten u.a. folgende Punkte berücksichtigt werden:

- die Ortswahl (Was passt: Stadt- oder Landleben? Wie weit entfernt leben Freunde und Verwandte?)
- die Art der Einrichtung (Was passt: Altenheim, Altenwohnheim oder Pflegeheim?)
- die Lage des Heims (Anbindung an das Personennahverkehrsnetz? Zentrale Lage?)
- die Betreuung (Genügend Personal? Gibt es z.B. einen Sozialen Dienst?)
- die Verpflegung (Gibt es Schon- oder Diätkost? Kann man probeweise mitessen?)
- die Trägerschaft (Passt der Träger zum eigenen Menschenbild und zur eigenen Konfession?)
- der bauliche Zustand (Sind die Außenanlagen gepflegt? Ist der Speisesaal sauber? Gibt es auf Wunsch Einzelzimmer?)
- die Hausordnung (Gibt es unnötige und starre Reglementierungen?)

- Der Heimbeirat garantiert den Bewohnern ein Mitspracherecht. Deshalb können die Heimbewohner einen Heimbeirat wählen, der ihre Interessen wahren soll und zudem für sinnstiftende Angebote im Heimalltag sorgen kann.
- Damit das Personal die Bedürfnisse der Heimbewohner kennenlernt, empfiehlt sich die Biographiearbeit: In der Akte jedes Bewohners sollten dessen Vorlieben, Neigungen, Hobbys, aber auch Aversionen und Eigenheiten festgehalten werden – nur so kann das Personal wissen, dass z.B. Frau Mayer gerne ausschläft, am liebsten Linsensuppe isst und leidenschaftlich gerne strickt. Die Biographiearbeit sollte der Soziale Dienst durchführen; am besten erscheint es, wenn auch Angehörige in diese Arbeit einbezogen werden.
- Oft reichen schon Kleinigkeiten aus, um den Bewohnern das Gefühl der Unmündigkeit zu ersparen: Heimbewohner sollten z.B. in die Speiseplan- und Angebotsplanung einbezogen werden.
- Wohngruppen tragen vor allem für demente Heimbewohner dazu bei, dass das Leben im Heim abwechslungsreicher und sinnerfüllter erlebt wird. In diesen Wohngruppen können 15 bis 20 Bewohner den Tag zusammen verbringen, und zwar mit allem, was dazu gehört: gemeinsames Kochen, Essen, Kaffeekränzchen, und Aktivitäten wie Ausflüge, Zeitungslektüre oder Bastelstunden. In den Wohngruppen können die Wünsche des einzelnen Bewohners viel eher in die Tat umgesetzt

werden – schließlich müssen hier nicht 100 Einzelinteressen unter einen Hut gebracht werden, wie es im Heim der Fall ist.

- Es hängt von der Philosophie und dem Führungsstil eines Heims ab, inwieweit die Wünsche der Bewohner realisiert werden können. Viele Heime gehen heute einen modernen Weg und versuchen, möglichst viele Bedürfnisse der Bewohner in die Tat umzusetzen. Dazu gehört, dass sich die Arbeitszeit des Personals an den Wünschen der Heimbewohner orientieren muss. Wenn die Tagschicht schon um 20 Uhr Feierabend macht und anschließend nur eine Nachtwachse für das gesamte Heim zuständig ist, dann ist es kein Wunder, wenn die Bewohner schon um 19 Uhr ins Bett gebracht werden. Daher müssen die Dienstpläne flexibel und bedarfsorientiert gestaltet werden.
- Vielleicht soll es ja gar kein typisches Altenheim sein: Mittlerweile gibt es auch in der Bundesrepublik einige neue Wohnformen für alte Menschen, die nicht in der eigenen Wohnung oder bei Angehörigen gepflegt werden können oder wollen. Das „Betreute Wohnen“ bietet seniorengerecht ausgestattete Wohnungen, die meist in einem Wohnpark angelegt sind. Zu den Serviceangeboten zählen u.a. hauswirtschaftliche Hilfen, Verpflegung und Pflege. Außerdem entstehen auch hierzulande Senioren-Hausgemeinschaften, wie sie z.B. in den Niederlanden schon seit Jahren erfolgreich praktiziert werden.

Ursache „Pflegestress“

Was in der häuslichen Pflege vor allem durch die Notwendigkeit zur 24-Stunden-Pflege entsteht, wird in der stationären Pflege maßgeblich durch die Finanzen verursacht: Pflegestress. Experten beklagen, dass in vielen Heimen viel zu wenig Personal in der Pflege eingesetzt werde. Es ist keine Seltenheit, dass eine einzige Nachtwache für mehr als 50 Bewohner zuständig ist.

Experten beklagen auch, dass das Personal nicht ausreichend qualifiziert ist: Zurzeit gilt eine Fachkraftquote von 50 Prozent als Maßgabe, aber viele Heime können selbst diese Richtlinie nicht erfüllen. So müssen ungelernte Kräfte, Praktikanten und Zivildienstleistende in der Pflege mit anpacken. Das wiegt um so schwerer, weil für Praktiker fest steht, dass der Beruf der Altenpflege mit überdurchschnittlich hohen physischen und psychischen Belastungen verbunden ist – sicher ein Grund dafür, dass mehr als 80 Prozent aller examinierten Altenpfleger ihren Job innerhalb der ersten fünf Jahre an den Nagel hängen.

Zu wenig Personal, noch weniger qualifiziertes Personal und dazu die Belastungen des Berufs – wer eins und eins zusammenzählen kann, für den steht fest: Pflege ist Stress schlechthin. Allerdings leiden unter diesem Stress nicht nur die Mitarbeiter, sondern zwangsläufig auch die Bewohner. Für sie ist nicht genug Zeit, so dass sie vernachlässigt werden. Sie werden mit abgehetztem Personal konfrontiert und bekommen oft genug den Frust der Pflegekräfte zu spüren. Höchste Zeit also, bessere Rahmenbedingungen zu schaffen.

Lösungsvorschläge zum Thema „Pflegestress“

- Der Personalstand in Altenheimen muss angehoben werden. Der „durchschnittliche“ Heimbewohner zieht nämlich erst im Alter von 86 Jahren ins Heim ein, und gerade das hohe Alter ist oft mit Krankheiten wie Demenz verbunden. Nur mit mehr Personal kann der erhöhte Betreuungsbedarf geleistet werden. Diese Forderung kann allein auf politischer Ebene realisiert werden, weil mehr Personal mehr Geld kostet. Deshalb muß mehr Geld für die Pflege alter Menschen zur Verfügung gestellt werden.
- Der erhöhte Betreuungsaufwand kann nur von hinreichend ausgebildeten, multiprofessionellen Teams geleistet werden. Psychiatriefachpfleger, Ergotherapeuten, Sozialpädagogen und Physiotherapeuten müssen in dem Team der Altenpflege vertreten sein. Außerdem muss die Fachkraftquote deutlich erhöht werden. Solange nach wie vor Hilfskräfte in der Pflege mitarbeiten, müssen zumindest die Aufgaben klar verteilt sein: So darf z.B. die Behandlungspflege nur von ausgebildeten Kräften geleistet werden.
- Um ständig auf dem aktuellen Stand zu bleiben, müssen Fort- und Weiterbildungen verpflichtende Angebote werden. Vor allem im sozialen Bereich müssen verstärkt Fortbildungen initiiert werden. Mögliche Themen können z.B. „Umgang mit Demenz-Patienten“ oder „Umgang mit Sterbenden“ sein.

- Fachkräfte dürfen nicht von Strukturen gehindert werden, ihr Wissen zum Vorteil des Teams und der Bewohner in die tägliche Arbeit einzubringen. In vielen Heimen bestimmt die Leitung die Pflegeplanung und lässt den Mitarbeitern wenig Raum für eigene Vorschläge und Verbesserungen. Dabei würde sich die Einbeziehung der Mitarbeiter in die Arbeitsgestaltung gleich doppelt rentieren: Das Team würde neue Kompetenzen gewinnen, und die Mitarbeiter wären zufriedener, weil sie mitbestimmen dürfen.
- Der ständige Umgang mit Leid und Tod bringt Pflegekräfte oft an die Grenzen ihrer psychischen Belastbarkeit. Hier kann Supervision zur „Seelenpflege“ helfen.
- Altenpflege ist ein Beruf, der mit überdurchschnittlich hohen Belastungen verbunden ist, aber unterdurchschnittlich bezahlt und gesellschaftlich schlecht angesehen wird. Weil diese Faktoren Frustrationen fördern, muss am Image der Altenpflege, am Honorar und an den Aufstiegs-Chancen gearbeitet werden. Das ist unter anderem eine Aufgabe der Berufsverbände. Außerdem muss das Wechselschicht-Modell in Frage gestellt werden, weil es zur sozialen Isolation der Pflegekräfte beiträgt: Welche Frau mit wechselnden Schichten kann einen Sprachkurs besuchen oder bekommt spontan Besuch, wenn der Besucher riskiert, dass die Bekannte nicht zu Hause ist?
- Weil zu wenig Personal zur Verfügung steht, bleibt vor allem die Sozialpflege auf der Strecke. Kritiker sprechen

von einer „Satt-und-Sauber-Pflege“. Dieser Lücke im sozialen Bereich könnte mit ehrenamtlichen Engagement entgegengewirkt werden. Um dafür eine Grundlage zu schaffen, müssen die Heime die Angehörigenarbeit und das ehrenamtliche Engagement fördern. Möglichkeiten dazu wären z.B. kompetente Anleitung oder das Öffnen des Heims, z.B. bei Sommerfesten, Weihnachtsfeiern oder Kaffeekränzchen.

- Hilfreich gegen Langeweile durch fehlende Betreuung ist es, wenn Heime in die Gemeinde integriert werden: So kann der örtliche Chor den Bewohnern ein Ständchen bringen, die heimische Schule kann Vorträge und Darbietungen präsentieren, und der alljährliche Umzug zum Schützenfest kann vor den Türen des Heims Station machen. Je mehr „Attraktionen“ den Heimbewohnern geboten werden, desto eher können sie ihr Leben im Heim genießen.
- Grundsätzlich erscheint es zudem als unverzichtbar, dass die Pflegekräfte auf die oben genannten Missstände aufmerksam machen: Demonstrationen für mehr Personal, Schilderungen der Missstände in der Presse und in letzter Instanz Selbstanzeigen können dazu beitragen, dass Probleme in der Altenpflege endlich beim Namen genannt werden.

Ursache „Täter-/Opferpersönlichkeit“

Aggression erzeugt in den meisten Fällen Gegenaggression und erhöht damit das Gewaltisiko – wenn dieses Karussell erst einmal ins Laufen gebracht wurde, fällt es schwer, es zu stoppen.

Beide Seiten – sowohl die Pflegekräfte als auch die Heimbewohner – können mit ihrem Verhalten dazu beitragen, dass das Karussell in Schwung kommt.

Pflegekräfte, die mit dem permanenten Stress nicht klar kommen, keine Konfliktlösungsstrategien kennen oder ihren Frust an Bewohnern auslassen, sind die eine Seite.

Auf der anderen Seite stehen die Heimbewohner, die oftmals lieber zu Hause gepflegt würden, sich im Heim unterfordert und gelangweilt fühlen, von ihrer eigenen Gebrechlichkeit frustriert sind oder aufgrund einer Demenz anders reagieren und handeln, als man das erwartet.

So kann auf beiden Seiten aggressives Verhalten entstehen. Dann ist es im Altenheim nicht anders als im täglichen Leben: Schnell ergibt ein Wort das andere, ein harmloser Konflikt wird zum großen Problem. Allerdings steht schon vorher der Verlierer eines solchen Konfliktes fest: der alte Mensch, der ja vom Pflegenden abhängig und auf dessen Hilfe angewiesen ist. Deshalb ist es wichtig, einen Weg zu finden, Aggressionen zu vermeiden und Konflikte sachlich zu lösen.

Lösungsvorschläge zum Thema „Persönlichkeit“

- Wenn alle bereits in dieser Broschüre vorgestellten Lösungsvorschläge realisiert würden, würde das die Lebensqualität der Heimbewohner deutlich erhöhen. Und je zufriedener die Bewohner sind, desto geringer ist das Risiko, dass sie aggressiv handeln. So ließen sich viele Konflikte schon im Ansatz vermeiden, die sonst zu Gewalt führen könnten.
- Darüber hinaus erscheint es ganz wichtig, dass bei alten Menschen im Heim Funktionsverlusten vorgebeugt wird. Das, was alte Menschen noch können, muss aufrecht erhalten, bestenfalls sogar ausgebaut werden – z.B. mit ergotherapeutischen oder sozialpädagogischen Angeboten. Wenn man den Heimbewohnern nämlich alle Handgriffe abnimmt, verlieren sie Fähigkeiten und Stück für Stück ihr positives Selbstbild. Ein Beispiel:
Frau Schmidt ist neu im Heim. Sie wird jeden Morgen von den Pflegekräften angezogen, weil „es so einfach schneller geht“ – schließlich soll sie pünktlich am Frühstückstisch sitzen. Als sie einige Wochen später ein Wochenende bei ihrer Tochter verbringt, bittet sie diese, daß sie ihr beim Anziehen hilft: „Alleine kann ich es nicht mehr.“ Nachdem die verwunderte Tochter ihre Mutter dazu ermutigt hat, es doch selbst auszuprobieren, schafft es die Mutter – zur eigenen Freude.
- Alle – auch die nicht ausgebildeten – Pflegekräfte müssen umfassend über Alterskrankheiten informiert sein. Ansonsten können vermeidbare Konflikte entstehen: Manche grundlos erscheinende Aggression kann von Demenzen oder psychischen Erkrankungen ausgelöst sein. Wenn das eine Pflegekraft weiß, wird sie die Ag-

gression nicht als persönlichen Angriff auffassen und kann so auf eine Retourkutsche verzichten.

- Außerdem müssen sich Pflegekräfte stets verdeutlichen, dass sie in der Pflege alter Menschen eine Machtposition einnehmen: Der alte Mensch braucht Hilfe, kommt alleine nicht zurecht. Daraus entsteht Macht, die sinnvoll genutzt, aber leider auch missbraucht werden kann. Deshalb ist es wichtig, dass Pflegekräfte ihr eigenes Verhalten gründlich reflektieren: Sie müssen beobachten, ob sie den einzelnen Heimbewohner ernst nehmen, ob sie Aversionen gegen Heimbewohner hegen oder ob sie dem Pflegestress nicht (mehr) gewachsen sind. Falls Pflegekräfte Probleme im eigenen Verhalten erkennen, sollten diese im Team oder in Supervisions-Sitzungen angesprochen werden. Nur so kann z.B. im Pflegeplan festgehalten werden, dass Pfleger Müller, der mit Herrn Schulze nicht klar kommt, keinesfalls mehr in der Pflege von Herrn Schulze mithilft.
- Falls ein Pfleger permanent überfordert ist oder gegen viele Bewohner Aversionen hegt, dann muss er mindestens die Arbeitsstelle, besser den Beruf wechseln. Und falls ein Pfleger kein Einsehen hat, dann müssen seine Kollegen und/oder die Heimleitung den Schluss-Strich ziehen. Das Wohl der Heimbewohner muß schließlich wichtiger sein als das geregelte Einkommen eines Mitarbeiters.

Ursache „Mangelnde Beschwerdemacht“

Pflegebedürftige Heimbewohner bringen alle Voraussetzungen mit, um zu idealen Opfern von Vernachlässigung, seelischer oder körperlicher Gewalt zu werden: Sie sind abhängig vom Pflegepersonal, haben oft keine Außenkontakte mehr, können kaum fliehen und sich ebensowenig wehren. Deshalb erscheinen sie geradezu prädestiniert dafür, dass Aggressionen oder Wut an ihnen ausgelassen werden – es droht ja keine Strafe.

Natürlich gibt es eine Instanz, die die Heime kontrollieren soll: die Heimaufsicht. Die Heimaufsicht ist eine kommunale Stelle, die Missstände in den Altenheimen aufdecken und abschaffen soll – also quasi ein Anwalt der Heimbewohner. Allerdings kann die Heimaufsicht aufgrund einiger konzeptioneller Schwachstellen dieser Aufgabe nicht erfolgreich nachkommen: Heimaufsichten müssen z.B. Kontrollbesuche in Heimen vorher anmelden. Dass sie dann bei ihren Besuchen keine Fehler mehr sehen, liegt auf der Hand. Schließlich hat das Heimpersonal genug Zeit, um Missstände zu vertuschen.

Die Faktoren „wehrlose Menschen“ und „Fehlen einer wirksamen Kontrollinstanz“ sind eine gefährliche Kombination, die man aber durchaus in den Griff bekommen kann.

Lösungsvorschläge zum Thema „Beschwerdemanagement“

- Alte Menschen und ihre Kritik müssen ernst genommen werden. Das müssen sich alle verdeutlichen, die mit Heimbewohnern in Kontakt kommen, also z.B. Angehörige, Bekannte oder Ärzte. Oft sind sie nämlich für den alten Menschen der einzige Schlüssel nach draußen. Wenn alte Menschen über Missstände im Heim klagen, dann sollten die, die diese Klagen hören, reagieren – der alte Mensch kann das alleine meist nicht: Er muss ja weiter im Heim leben und mit Sanktionen rechnen.
- Heime sollten die Beschwerden der Bewohner zulassen und vor allem die Hemmschwelle für Beschwerden senken, z.B. mit einem „Kummerkasten“ oder einem „Beschwerdemanagement“.
- Weil die Heimaufsicht das Problem „Gewalt in Heimen“ nicht in den Griff bekommt, erscheinen einige konzeptionelle Änderungen unverzichtbar:
 - Die Heimaufsicht muss auch unangemeldete Besuche machen können und zwar nicht nur dann, wenn „Gefahr im Verzug“ ist.
 - Außerdem muss das Heimaufsichts-Personal entsprechend qualifiziert sein: Meist arbeiten in der Heimaufsicht Verwaltungsangestellte – dabei erscheint eine Ausbildung im sozialen oder pflegerischen Bereich viel sinnvoller.

- Die Heimaufsicht muss enger mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) kooperieren, damit die Kompetenz beider Institutionen genutzt werden kann.
- Die Heimaufsicht muss eine unabhängige Behörde sein. Wenn die Heimaufsicht genauso dem Kreis unterstellt ist wie ein kommunales Altenheim, dann drohen Interessenkonflikte. Im Kreis Siegen-Wittgenstein sieht der Interessenkonflikt so aus: Der Kreis (=Heimaufsicht) muss den Kreis (=Kreisaltenheim) kontrollieren...
- Die Strafen für Missstände müssen verschärft werden. Experten fordern, dass bei eklatanten Missständen Stationen oder ganze Heime geschlossen werden müssen.

Ursache „Finanzielle Motive“

Gute Pflege kostet Geld. Das ist aber knapp, und deshalb ist oft die Pflege auch nicht gut. Dabei kostet schlechte Pflege letztlich viel mehr als gute: Wenn in der Vorsorge gespart wird, kostet das im Endeffekt mehr. Denn wenn eine vermeidbare Krankheit einmal da ist, dann muß sie behandelt werden – und das ist meist teurer als vorbeugende Maßnahmen.

Allerdings wird die Pflege von der Pflegekasse gezahlt. Als Teil des staatlichen Sozialversicherungssystems zahlen die Arbeitgeber und Arbeitnehmer gemeinsam die Pflegeversicherungsbeiträge. Wenn mehr Geld für die Pflege gefordert wird, müssen folglich alle Beiträge angehoben werden – und das spürt jeder im Geldbeutel. Weil das Alter ohnehin als finanzielle Last erlebt wird (Stichwort „Rentnerschwemme“), wird lieber an der Pflege gespart, als der Gesellschaft höhere Kosten zuzumuten.

So bleibt aber für alte Menschen viel Lebensqualität auf der Strecke. Wenn man sich vor Augen führt, dass gerade die Menschen unter dem Spardiktat der Politik leiden, die zum Wiederaufbau der Bundesrepublik beigetragen haben, wirkt das beinahe grotesk – aber es ist die bittere Realität.

Deshalb muß die Forderung lauten: Gute Pflege kostet Geld, also muss Geld zur Verfügung gestellt werden!

Lösungsvorschläge zum Thema „Finanzielle Motive“

- Die Pflegeversicherung muss nach Meinung von Experten auch psychischen Einschränkungen alter Menschen (z.B. Demenzen) mehr Gewicht beimessen, denn gerade die soziale Betreuung verwirrter Menschen ist ganz wichtig. Zur Zeit wird sie aber nicht bezahlt. Denkbar wäre eine „Pflegestufe 4“ für Demente.
- Die Pflegeversicherung muss Rehabilitation stärker fördern, denn Vorsorge ist besser – und billiger – als Nachsorge. Deshalb sollten Kranken- und Pflegekasse enger kooperieren.
- Die Pflegeversicherung darf nicht nur Leistungen für Körperhygiene, Nahrungsaufnahme und Mobilität bezahlen, sondern muss vor allem die Menschenwürde im Auge behalten. Ein alter Mensch lebt noch lange nicht würdig, nur weil er morgens gebadet und angezogen wurde: Wer frisch frisiert den ganzen Tag im Sessel sitzen und die Wand anstarren muss, weil kein Geld für soziale Betreuung da ist, der wird sich kaum menschenwürdig vorkommen. Also: Weg von der „Satt- und Sauber-Pflege“, hin zu einer Pflegedefinition, die sich an den Wünschen und Bedürfnissen der alten Menschen orientiert – auch wenn das mehr Geld kostet.
- Es gibt Heime, die am Pflegematerial sparen. Hier sind schärfere Kontrollen wichtig, die die Heimaufsicht leisten sollte.

Wie kann man in Akutfällen eingreifen?

Wie kann man in Akutfällen eingreifen?

Was tun, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist, wenn also ein alter Mensch zum Opfer von Gewalt geworden ist? Dann ist es oft zu spät, um lange nach den Ursachen zu forschen – dann muß meist schnell gehandelt werden. Wie, das sollen die folgenden Praxistipps zeigen.

Anzeichen von Pflegefehlern und Gewalthandlungen

Wichtigste Voraussetzung, um eingreifen zu können: Man muss Gewalt erkennen können, denn viele alte Menschen sprechen aus Angst oder Scham Gewalthandlungen nicht an.

Mögliche Anzeichen von Pflegefehlern:

- Regelrechtes „Vermodern“, z.B. im Genitalbereich
- Pilzbefall, z.B. in Hautfalten
- Dekubitus und Druckstellen
- Äußere Zeichen der Austrocknung: stehende Hautfalten, trockene Zunge
- Fehlen von Hilfsmitteln wie Prothesen
- Mangelnde Pediküre, mangelnde Maniküre
- Äußere Zeichen von Überdosierung von Psychopharmaka, z.B. Apathie
- Äußere Zeichen der Fehlernährung, z.B. Über- oder Untergewicht
- Kein Kontakt zum Arzt
- Hohe Sterberate in Heimen

Wie kann man in Akutfällen eingreifen?

Mögliche Anzeichen von psychischer Gewalt:

- „Abstellen“ vor dem Fernseher, „Parken“ im Sessel
- Kontakt zum Arzt versagen
- Stille in Heimen
- Aggressives, depressives, eingeschüchtertes oder ängstliches Verhalten des Alten
- Störungen in der Kommunikation bei der Pflege

Mögliche Anzeichen von physischer Gewalt:

- Kontrakturen
- Druckstellen
- Schürfwunden und Hämatome an Handgelenken und am Rücken
- Handabdruck im Gesicht
- Aggressives, depressives, eingeschüchtertes oder ängstliches Verhalten des Alten
- Typische Zeichen von Vernachlässigung: nasse Windeln oder extrem lange Aufenthaltszeiten im Bett, „Einheitshaarschnitt“ im Heim

Diese Anzeichen können auf Missstände in der Pflegebeziehung hinweisen, aber einige dieser Symptome lassen sich auch bei einer guten Pflege manchmal nicht vermeiden – Vorsicht vor schnellen Trugschlüssen!

Was kann man bei Gewalt in der häuslichen Pflege tun?

- Um gegen Gewalt vorgehen zu können, muss man sich das Problem zuerst bewusst machen. Das gilt für alle, die Kontakt zu alten Menschen haben, z.B. für Besucher, Angehörige, ambulante Pflegekräfte oder Ärzte. Solange ein Hausarzt bei einem blauen Fleck im Gesicht eines alten Menschen nicht daran denkt, dass der Patient vielleicht geschlagen wurde, wird sich nichts ändern.
- Als erster Schritt sollte das Gespräch mit den Pflegenden gesucht werden. In einem sachlichen Gespräch sollten die Ursachen geklärt werden: Wie konnte es überhaupt zu Gewalthandlungen kommen? Oft sind Täter zugleich Opfer. Also muss versucht werden, schleunigst die Ursachen abzuschalten.
- Falls der pflegende Angehörige nicht einsichtig ist und sein Verhalten nicht ändern kann oder will, darf man nicht davor zurückschrecken, Dritte wie die „Initiative gegen Gewalt im Alter e.V. Siegen – Handeln statt Mißhandeln“ einzuschalten. Geht es um schwerere Misshandlungen, kann sogar die Polizei der richtige Ansprechpartner sein. Auch wenn es nicht leicht fällt, dem Nachbarn die Polizei ins Haus zu schicken: Der alte Mensch braucht Hilfe, wenn er zum Gewaltopfer wird.
- Natürlich sollte man den alten Menschen in die Problemlösung einbeziehen und nicht über seinen Kopf hinweg bestimmen, wie es weitergeht.

Wie kann man in Akutfällen eingreifen?

Was kann man bei Gewalt in der stationären Pflege tun?

- Grundvoraussetzung: Heimbewohner müssen sich über ihre Rechte klar werden – sie haben einen Anspruch auf gute Pflege. Pflege im Heim ist kein Gnadentat, sondern eine bezahlte Dienstleistung. Also haben Alte auch das Recht, sich über Missstände zu beschweren.
- Damit sich alte Menschen beschweren können, brauchen sie Rückendeckung. Sie benötigen nämlich viel Mut, wenn sie alleine gegen Pflegekräfte oder die Heimleitung vorgehen: Solange sie im Heim wohnen, treffen sie ihre Peiniger immer wieder. Also müssen alle, die Kontakt mit Heimbewohnern haben, deren Klagen ernst nehmen und sich als Anwalt der Heimbewohner verstehen.
- In minder schweren Fällen (z.B. bei unfreundlichem Personal) sollte zuerst ein klärendes Gespräch mit dem „Täter“ geführt werden. Hilft das nicht, sollten Pflegedienstleitung und Heimleitung informiert werden.
- Nächste Beschwerdeinstanz ist der Heimträger. Kaum ein Heimträger kann es sich erlauben, daß sein Heim in den Verdacht gerät, dass dort Missstände herrschen.
- In schwereren Fällen (z.B. bei körperlicher Misshandlung) sollten umgehend Heimaufsicht, Polizei oder Staatsanwaltschaft eingeschaltet werden. Auch die „Initiative gegen Gewalt im Alter e.V. Siegen – Handeln statt Mißhandeln“ ist ein richtiger Ansprechpartner. Zu-

Wie kann man in Akutfällen eingreifen?

dem sollte umgehend mit der Suche nach einem anderem Heimplatz für den Betroffenen begonnen werden.

- Um den Druck auf das Heim zu erhöhen, kann auch die Presse oder das Fernsehen informiert werden. Die Medien sind in solchen Fällen normalerweise gerne bereit zu berichten: Skandalmeldungen erhöhen schließlich die Auflage.
- In jedem Fall gilt es, Beweise für die Missstände zu sammeln, um Trümpfe auf der Hand zu haben: Fotos, Aussagen von anderen Heimbewohnern, Protokolle oder Tagebücher können sich als sehr hilfreich erweisen, wenn der Fall vor Gericht endet. Wer in einem solchen Fall auf eine Rechtsschutzversicherung zurückgreifen kann, muss sich keine Sorgen über die Kosten eines Rechtsstreits machen.
- Außerdem sollten sich Heimbewohner oder deren Angehörige die Folgen einer Misshandlung von einem Facharzt bescheinigen lassen. Meist hinterlassen Misshandlungen ihre Spuren: Manche Opfer leiden anschließend unter Angstzuständen, andere haben womöglich einen Knochenbruch erlitten. Wenn diese Misshandlungsfolgen bescheinigt sind, können die Betroffenen Schadensersatzforderungen und Ansprüche auf Schmerzensgeld anmelden.

Anhang

Wichtige regionale Kontaktadressen:
Wer kann helfen?



Handeln statt Misshandeln

Initiative gegen Gewalt im Alter e.V.
Siegen

Handeln statt Misshandeln

Am Lohgraben 1
57074 Siegen
Telefon-Nr. (0271) 6 60 97 87 (AB)
Fax-Nr. (0271) 25 04 97 77
Bürozeit: Mo.+ Fr. 9.00-12.00 Uhr
hsm-siegen@arcor.de
www.hsm-siegen.de

gemeinnützige Einrichtung.
Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband

—



- **Pflege-Informationsbüro
des Kreises Siegen-Wittgenstein**
Kreisverwaltung
Koblenzer Straße 73
(0271) 333-1725

- **Ambulante Pflegedienste**

Es gibt im Kreisgebiet zahlreiche ambulante Pflegedienste von verschiedenen Trägern. Adressen und Telefonnummern finden sich im örtlichen Telefonbuch unter „Pflegedienste“ oder „Ambulante Pflegedienste“. Außerdem können die Kranken- oder Pflegekassen weiterhelfen.

- **Alten- und Altenpflegeheime**

Es gibt im Kreisgebiet zahlreiche stationäre Einrichtungen von verschiedenen Trägern. Adressen und Telefonnummern finden sich im örtlichen Telefonbuch unter „Altenheime“, „Seniorenheime“ oder „Pflegeheime“. Außerdem kann der Hausarzt weiterhelfen.

- **Soziale Dienste der Krankenversicherungen**

Informationen bei den jeweiligen Krankenkassen.

- **Tagespflege**

Im Kreisgebiet gibt es derzeit zwei Tagespflege-Einrichtungen: die Tagespflege der AWO [(0271) 9 06 10] und die Tagespflege des Caritasverbands [(0271) 39 12 12].

- **Kurzzeitpflege**

Viele Heime (s.o.) bieten Kurzzeitpflege-Plätze, was individuell erfragt werden kann.

- **Heimaufsicht des Kreises Siegen-Wittgenstein**
Kreisverwaltung
Koblenzer Straße 73
57072 Siegen
(0271) 333-1714 oder 1727

- **Diakonisches Werk**
Koordinationsstelle für Selbsthilfegruppen
Friedrichstraße 27
57072 Siegen
(0271) 5003-102

- **Seniorenbüro der Stadt Siegen/Seniorenbeirat**
Rathaus
Markt 2
57072 Siegen
(0271) 404-1334

- **Verbraucherzentrale NRW – Beratungsstelle Siegen**
Morleystraße 31
57072 Siegen
(0271) 33 10 81

- **Weißer Ring, Außenstelle Siegen**
Mahlescheid 5
57078 Siegen
(0271) 3 18 01 01 36

Wichtige überregionale Kontaktadressen:
Wer kann helfen?

- **Arbeitskreis gegen Menschenrechtsverletzungen**
Riemerschmidstraße 41
80933 München
(089) 3 13 30 28

- **Handeln statt Misshandeln (HsM) –
Bonner Initiative gegen Gewalt im Alter e.V.**
Goetheallee 51
53225 Bonn
Notruftelefon: (0228) 69 68 68
Info-Telefon: (0228) 63 63 22

- **Pflege- Notruftelefon Niedersachsen**
Herschelstraße 31
30159 Hannover
(0511) 7 01 48 13

- **Pflege in Not**
Diakonisches Werk
Berlin Stadtmitte e. V.
Zossener Straße 24
10961 Berlin
(030) 69 59 89 89

- **PflegeNotTelefon Schleswig-Holstein**
Feldstraße 5
24105 Kiel
(0431) 5114-155

- **Pflegetelefon Hamburg**
Hammerbrookstraße 5
20097 Hamburg
(040) 28 05 38 22

- **Seniorenenschutz-Telefon gegen häusliche Gewalt im Alter**
Wallstraße 61-65
10179 Berlin
(030) 44 05 38 97

- **Pflege- und Beratungsstelle der Stadt Erlangen**
Rathausplatz 1
91051 Erlangen
(09131) 86 23 29

- **Informations- und Beschwerde-Telefon Pflege**
Verbraucherzentrale Rheinland Pfalz
Ludwigstraße 6
55116 Mainz
(06131) 28 48 41

- **Stadt Nürnberg – Seniorenamt**
Veilhofstraße 34
90489 Nürnberg
(0911) 231 65 55

- **Städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege**
Direktorium Rathaus
Zimmer 283
Marienplatz 8
80331 München
(089) 23 32 06 60
- **Vereinigung Integrationsförderung e.V.**
Klenzestraße 57c
80469 München
(089) 201 54 60
- **StadtSeniorenRat Stuttgart e. V.**
Beschwerde- und Beratungsstelle für Probleme in der Altenpflege
Fritz-Elsas-Straße 40
70174 Stuttgart
Tel. und Fax (0711) 6 15 99 23

Stand: Okt. 2004

