

Arbeitskreis Gewaltprävention der
Düsseldorfer Konferenz Alter und Pflege

Gewaltprävention Düsseldorf Nähe trifft Freiheit in Pflege und Eingliederungshilfe

Düsseldorfer Charta zur Gewaltprävention
in Pflege und Eingliederungshilfe

Gesetzlicher Rahmen und Grundlagen

**„Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt.“
(Artikel 1 Absatz 1 Grundgesetz)**

Neben dem Schutz der Menschenrechte im Grundgesetz sind diese beispielsweise außerdem durch die Menschenrechtskonventionen der Vereinten Nationen geschützt.

Menschen mit Unterstützungs-, Hilfe- und/oder Pflegebedarf gehören der vulnerabelsten Gruppe an. Um sie zu schützen, wurden weitere Grundlagen für die Ausgestaltung würdevoller Pflege und Assistenz geschaffen. Sie sind zum Beispiel auch in der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen¹ sowie in der Charta zur Betreuung schwerstkranker und sterbender Menschen² in Deutschland formuliert.

Auch zum Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen bestehen ausführliche Rahmenkonzepte³.

Die Auseinandersetzung mit den Themen Gewalt und Gewaltprävention in Pflege und Eingliederungshilfe basiert somit mittlerweile auf einer Reihe von Gesetzen und Grundlagen.

Alle Leistungserbringenden sind ebenfalls gesetzlich dazu verpflichtet, durch das Vorhalten individueller Konzepte zur Gewaltprävention einen Beitrag zum Gewaltschutz zu leisten und sich dem Thema zu stellen. Zur Unterstützung der konzeptionellen Arbeit gibt es weiterhin Leitbilder, in denen sich Aussagen zur Haltung der Leistungserbringenden finden oder Verhaltenskodexe als Richtlinien dafür, wie sich die Mitarbeitenden korrekt verhalten sollen.

Düsseldorfer Aktivitäten

In der 33. Sitzung der kommunalen Düsseldorfer Konferenz Alter und Pflege am 17. August 2022 wurde von der WTG-Behörde vor dem Hintergrund der Neufassung des Paragraph 8 des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG) die Gründung einer Arbeitsgruppe zum Thema *Umgang mit Gewalt in Wohn- und Betreuungsangeboten für ältere oder pflegebedürftige Menschen und Menschen mit Behinderung* angeregt. Dies traf auf große Zustimmung, so dass am 21. September 2022 die konstituierende Sitzung der Arbeitsgruppe Gewaltprävention erfolgte.

Die Titel der fünf gebildeten Arbeitsgruppen:

- Umgang mit identifizierten gewalttätigen Personen
- Umgang mit Gewalt innerhalb des Teams und die Bedeutung von Sprache für die Haltung zu Gewalt in Einrichtungen
- Aufgabe und Rolle der Aus- und Fortbildung für Gewaltprävention
- Umgang mit Gewalt im ambulanten Bereich
- Personalausstattung und strukturelle Gewalt.

Die Leistungserbringenden positionieren sich mit dieser Düsseldorfer Charta, in der die Ergebnisse zusammengefasst sind.

Die Unterzeichnenden sehen über alle gesetzlichen Grundlagen hinaus eine ethische und moralische Verpflichtung, sich mit dem Thema *Gewalt in der Pflege und Eingliederungshilfe* regelmäßig und dauerhaft auseinanderzusetzen.

Innerhalb von Düsseldorf ist übergreifend für alle Leistungserbringenden eine Kultur der Achtsamkeit sicherzustellen. Die Umsetzung aller bereits beschriebenen Gesetze und Maßnahmen kann nur mit der entsprechenden Haltung aller Beteiligten gelingen.

Ziel ist es, Menschen unabhängig von ihrer persönlichen Betroffenheit zu dem Thema *Gewalt in der Pflege und Eingliederungshilfe* zu sensibilisieren. Der Prävention von Gewalt soll im öffentlichen Bewusstsein ein höherer Stellenwert gegeben werden.

Der Titel für die Düsseldorfer Charta zur Gewaltprävention in Pflege und Eingliederungshilfe wurde von den Verfassenden bewusst kurz und prägnant als Oberbegriff gewählt. An dieser Stelle ist zu betonen, dass mit den Oberbegriffen alle verschiedenen Leistungsangebote der pflegerischen Versorgung gemäß Paragraph 75 Sozialgesetzbuch – Elftes Buch (SGB XI), Altenhilfe nach Paragraph 71 Sozialgesetzbuch – Zwölftes Buch (SGB XII) und der Eingliederungshilfe nach dem Bundesteilhabegesetz (BTHG – SGB IX) gemeint sind. Insbesondere sind dies stationäre, teilstationäre oder ambulante Angebote (Altenhilfe), Angebote zur Unterstützung, offene Seniorenhilfe, besondere Wohnformen, ambulante Assistenzangebote, Angebote zur Teilhabe am Arbeitsleben und Beratungsstellen der Alten-, Senioren- und Eingliederungshilfe.

Unstrittig ist, dass auch die Kooperation mit Ausbildungsstätten für Pflege- und Gesundheitsberufe sowie Fachschulen des Sozialwesens Teil der Präventionsarbeit ist.

Ergebnisse der Arbeitsgruppe

Definition von Gewalt

Gewalt wird ausgeübt, wenn die Würde und die Freiheit zur Selbstbestimmung eines anderen Menschen missachtet oder verletzt wird.

Das geschieht, indem

- ein Mensch zum Objekt degradiert wird,
- seine Bedürfnisse nicht wahrgenommen oder ignoriert werden,
- seine Wünsche und Wertvorstellungen nicht respektiert werden,
- unerwünschte Handlungen vorgenommen oder erwünschte Handlungen unterlassen werden,
- die Person physisch oder psychisch, verbal oder nonverbal eingeschränkt oder verletzt wird,
- nicht eingegriffen wird, wenn Dritte diese Formen von Gewalt ausüben⁴.

Formen der Gewalt sind neben der psychischen, physischen und verbalen Gewalt auch sexualisierte oder strukturelle Gewalt. Dabei kann Gewalt von den verschiedensten Personen ausgehen und verschiedene Personen betreffen. Sowohl die Mitarbeitenden als auch die pflege-, unterstützungs- und hilfebedürftigen Menschen, die An- und Zugehörigen wie auch andere Dritte können Gewalt ausüben oder Gewalt erfahren.

Für die Ausübung von Gewalt kann es bei allen Beteiligten verschiedene Gründe geben, beispielsweise Überforderung, Hilflosigkeit, Autonomieverlust, Ängste, nicht erfüllte Bedürfnisse.

Rahmenbedingungen für einen gewaltfreien Umgang

In allen Settings der Alten- und Eingliederungshilfe existiert ein hohes Potential für das Vorkommen von Gewalt. Das oberste Ziel muss immer die Vermeidung jeglicher Art von Gewalt für alle Beteiligten sein. Sollte es im Alltag dennoch zu Ausübung von Gewalt kommen, ist ein offener, transparenter Umgang essentiell. Dafür plädieren wir und diesen fordern wir ein. Zusammenfassend beschreiben lässt sich dies mit den Stichworten:

Augen auf! Hinschauen! Handeln!

Augen auf!

Die Einrichtungen tragen Verantwortung dafür, dass die Rahmenbedingungen ein sicheres, konfliktarmes und gewaltfreies Arbeiten ermöglichen. Sie schaffen eine Atmosphäre des Vertrauens und der Offenheit, in der über herausfordernde Situationen gesprochen werden kann und gemeinsam nach Lösungen gesucht wird.

Gewaltprävention bedeutet, sich mit dem Thema Gewalt fortlaufend auseinander zu setzen, um rechtzeitig Belastungssituationen zu erkennen und handeln zu können. Hierzu gehören regelmäßige Fallbesprechungen und Schulungen aller Mitarbeitenden und die Qualifizierung einrichtungsinterner Ansprechpersonen, an die sich Betroffene vertrauensvoll wenden können. Im Rahmen der Berufsausbildung sollte die Gewaltprävention im Curriculum stärker fokussiert werden.

Sachliche Aufklärung ist eine wichtige Voraussetzung, um Gewalt vorzubeugen. Das Erkennen gewaltauslösender Faktoren bedarf einer präventiven Sensibilisierung der Gesellschaft für potentielle Belastungen und Stressoren in Pflege- und Betreuungssituationen.

Hinschauen!

Gewaltsituationen entstehen durch unterschiedliche intrinsische und extrinsische Faktoren, die nicht immer sofort ersichtlich sind. Daher ist es wichtig, die Risikofaktoren zu kennen und sie zu analysieren.

Hinschauen bedeutet, dass

- die unterstützende Person das Verhalten/Krankheitsbild des Gegenübers kennt und seine Reaktion deuten kann sowie mit herausfordernden Situationen umgehen kann.
- inadäquates Verhalten der Mitarbeitenden oder von Dritten kommuniziert werden muss.
- die unterstützenden Personen die Grenzen der Belastbarkeit erkennen, eigenes Verhalten, welches auch eine Ursache für Konfliktsituationen sein kann, reflektieren und korrigieren können.
- bereits jede Form von Gewaltausübung frühzeitig wahrgenommen und als solche erkannt wird, zum Beispiel respektlose, despektierliche Sprache, Missachtung der Privatsphäre, Bevormundung, Verweigerung von Hilfsmitteln oder Unterstützungsleistungen.

Handeln!

Menschen mit Unterstützungsbedarf stehen in einem Abhängigkeitsverhältnis. Wo Abhängigkeit ist, ist auch Macht. Es ist entscheidend, dass Einrichtungen konstruktiv mit dem Thema Gewalt umgehen.

Hier spielt die Prävention eine entscheidende Rolle.

- Indem die Mitarbeitenden den Umgang mit Gewalt als eine offene, systematische und lösungsorientierte Unternehmenskultur erleben, wird das Thema Gewaltprävention etabliert.
- Gewaltprävention bedeutet in erster Linie sich mit dem Thema Gewalt fortlaufend auseinanderzusetzen und entsprechende Strategien anzuwenden, wie das Schaffen von Raum und Problembewusstsein auf allen Hierarchieebenen. Hierzu zählen auch Fortbildungen, auch in Kooperation mit Externen.
- Neben den Leistungserbringenden, für die bereits eine gesetzliche Verpflichtung zur Vorlage eines Führungszeugnisses der Mitarbeitenden besteht, sollten sich auch alle anderen Leistungserbringenden daran orientieren⁵.
- Da jedoch bei der Identifizierung von gewalttätigen Beschäftigten vor allem der Zeitraum zwischen der Begehung der Taten und einer eventuellen Eintragung im Führungszeugnis erfasst werden soll, ist das Erstellen und Implementieren eines Konzeptes zum Umgang mit auffällig gewordenen Beschäftigten entscheidend.
- Vorfälle sollten mit dem gesamten Team in Fallbesprechungen thematisiert werden. Die Feststellung vorliegender Gewalt wird somit nicht der subjektiven Interpretation des Einzelnen überlassen.
- Vorfälle sind möglichst objektiv und präzise zu dokumentieren.
- Bei Anzeichen für körperliche Gewalt muss, nach Einwilligung der Betroffenen, umgehend eine ärztliche Untersuchung erfolgen sowie die An- und Zugehörigen, Betreuenden und Bevollmächtigten, Vorgesetzte und Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber informiert werden. Bei Straftaten gilt: Null-Toleranz!
- In jeder Einrichtung und/oder bei jedem Träger soll eine neutrale Stelle oder eine beauftragte Person für Gewaltprävention eingerichtet werden, damit Mitarbeitende gewalttätige Handlungen melden und/oder sich beraten lassen können.
- Auf kommunaler Ebene wäre eine Ombudsperson wünschenswert.

Herausforderungen und Wünsche an die Politik

Das essentielle Thema Gewaltschutz kann nur gemeinsam von Leistungserbringenden und Politik nachhaltig umgesetzt und gelebt werden. Die Landesinitiative Gewaltschutz des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales ist begrüßenswert⁶.

Als notwendige Rahmenbedingungen sind erforderlich:

- Entwicklung einer gemeinsamen partizipativen Strategie von Leistungserbringenden, Kostenträgern und Politik
- die Anerkennung, dass der Fach- und Arbeitskräftemangel nicht nur ein Hindernis für die Personenzentrierung ist, sondern auch als eine Ursache für das Auftreten von Gewalt gesehen werden muss
- die Anerkennung, dass nachhaltiger Gewaltschutz inklusive des Erstellens und Umsetzens von entsprechenden Konzepten mit Schulungen von Mitarbeitenden und Klientel finanzielle, personelle und räumliche Ressourcen braucht
- klare Aussagen zur Personalbemessung für Mitarbeitende mit der besonderen Aufgabe *Gewaltschutz*, die in den Verhandlungen Berücksichtigung findet.

Den Unterzeichnenden ist bewusst, dass das umfassende Thema Gewaltprävention in Pflege und Eingliederungshilfe hier nur grundlegend bearbeitet werden konnte.

Ebenfalls bewusst ist die Tatsache, dass jegliche Form von Gewalterfahrungen für die Betroffenen mit einem hohen Maß an Emotionen einhergehen kann und einen sensiblen Umgang erfordert. Deshalb wird hier auf die individuellen Konzepte der Leistungserbringenden verwiesen, in denen sehr konkret auf Strategien und Maßnahmen eingegangen wird.

Bei den Teilnehmenden der Arbeitsgruppe besteht Einigkeit darüber, dass eine gemeinsame Fortsetzung der Arbeit auch nach Verabschiedung dieser Charta bestehen bleiben soll.

Die große Gruppe der pflegenden und betreuenden Angehörigen bedarf in diesem Zusammenhang ebenfalls dringend der unterstützenden Aufmerksamkeit.

Quellennachweise und weiterführende Informationen



¹ Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen
www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/charta-der-rechte-hilfe-und-pflegebeduerftiger-menschen-77446



² Charta zur Betreuung sterbender und schwerstkranker Menschen
www.charta-zur-betreuung-sterbender.de



³ Rahmenkonzept der Düsseldorfer Liga Wohlfahrt zum Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen
www.diakonie-duesseldorf.de/fileadmin/Diakonie_Main/Leben_im_Alter/Pflegeheime/Leitfaden_Umgang_mit_Gewalt_2023.pdf



⁴ Definition in Anlehnung an den Leitfaden für den Umgang mit Gewalt in der Pflege, Diakonie Düsseldorf, Seite 6
www.liga-duesseldorf.de/erklaerung-und-rahmenkonzept-zum-umgang-mit-freiheitsentziehenden-massnahmen-in-pflegerischen-einrichtungen



⁵ Gesetzliche Regelungen zur Vorlage von Führungszeugnissen § 2 Absatz 3 Wohn- und Teilhabegesetz-Durchführungsverordnung – WTG DVO NRW in Verbindung mit § 4 Absatz 8 Wohn- und Teilhabegesetz – WTG NRW
www.recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=10000000000000000512

sowie



§ 124 Absatz 2 Sozialgesetzbuch IX – SGB IX – Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen
www.gesetze-im-internet.de/sgb_9_2018/_124.html



⁶ Landesinitiative Nordrhein-Westfalen Gewaltschutz
www.mags.nrw/gewaltschutz-einrichtungen-der-behindertenhilfe



Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)
www.pflege-gewalt.de/wissen/gewaltursachen



Monitoring- und Beschwerdestelle NRW nach § 16 WTG
www.lbbp.nrw.de/monitoring-und-beschwerdestelle-nrw



Die Beauftragte für den Opferschutz des Landes Nordrhein-Westfalen
www.justiz.nrw.de/BS/opferschutz/opferschutzbeauftragte/index.php

Unterzeichnende Vorstände

Düsseldorf, den 12. April 2024

Staddirektor Burkhard Hintzsche, Landeshauptstadt Düsseldorf



AOK Rheinland/Hamburg Stefanie Betzer



ASB Region Düsseldorf e.V. Uwe K. Kollmann



Arbeiterwohlfahrt Düsseldorf e. V. Marion Warden



Bundesverband Ambulante Dienste und Stationäre Einrichtungen e. V.
Andrea Knapp



Caritas Düsseldorf e. V. Anna Gockel-Gerber



Der Paritätische Düsseldorf e. V. Iris Bellstedt



Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Düsseldorf e. V.
Stefan Fischer



Diakonie Düsseldorf Gemeindedienst der evangelischen Kirchengemeinden e.V. Michael Schmidt



In der Gemeinde leben gGmbH Andreas Diederichs



Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein, Kreisstelle Düsseldorf
Dr. Markus Wies



Lebenshilfe Düsseldorf e. V. Erika Hampe



maimonides gGmbH Bert Römgens



Medizinischer Dienst Nordrhein Andreas Hustadt



Werkstatt für angepasste Arbeit GmbH Thomas Schilder



Teilnehmende der Arbeitsgruppe

AOK Rheinland/Hamburg

- Karsten Ewald, Teamleiter Regionales Gesundheitsmanagement
- Simone Diarra, Fachberaterin Qualitätssicherung Vertragspartner

Arbeiter Samariter Bund Region Düsseldorf e. V.

- Irene Willenbrock, Pflegefachkraft/Praxisanleitung/Beratung

AWO VITA gGmbH

- Aziza Arian, Leitung Stabstelle Qualitätsmanagement AWO VITA
- Jürgen Jansen, ehemaliger Geschäftsführer AWO VITA gGmbH
- Jennifer Metzloff, Geschäftsführerin AWO VITA gGmbH

Bundesverband Ambulante Dienste und Stationäre Einrichtungen (bad) e. V.

- Pervin Pustu, Referentin NRW

Caritas Düsseldorf e. V.

- Tristan Breulmann, Pflege- und Qualitätsbeauftragter

Der Paritätische Düsseldorf

- Dr. Vera Miesen, Fachreferentin Alter und Gesundheit

Deutsches Rotes Kreuz – Kreisverband Düsseldorf e. V.

- Andrea Patt, Einrichtungsleitung DRK-Seniorenzentrum Grafental
- Kathrin Güner, Leitung ambulant betreutes Wohnen
- Sigrid Preußner, Leitung zentrales Qualitätsmanagement

Diakonie Düsseldorf e. V.

- Anja Vennedey, Geschäftsbereichsleiterin Gesundheit und Soziales
- Dr. med. Nada Ralic, Geschäftsbereichsleiterin Leben im Alter mobil & Qualitätsmanagement

In der Gemeinde leben gGmbH

- Andreas Diederichs, Geschäftsführer

Lebenshilfe Düsseldorf e.V.

- Stefanie Bieger, Beauftragte für Gewaltschutz und Deeskalationsmanagement

Medizinischer Dienst Nordrhein, Verbund Ost

- Robin Pahlke, Pflegesachverständiger

Politische Vertreterinnen in der Arbeitsgruppe

- Antonia Frey, Ratsfrau
- Brigitte Reich, Mitglied im Ausschuss für Gesundheit und Soziales

Landeshauptstadt Düsseldorf, Amt für Soziales und Jugend

- Matthias Ditges, Qualitätssicherung in der Pflege
- Silke Lua, Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz
- Holger Pfeiffer, Soziale Infrastruktur und Projekte
- Patrick Robe, WTG-Behörde
- Saskia Sommer, Soziale Infrastruktur und Projekte
- Beate Sommer-Raith, Teilhabe, Inklusion und besondere Lebenslagen
- Michaela Wagner, WTG-Behörde

Landeshauptstadt Düsseldorf, Gesundheitsamt

- Sabine Bay, Beratung für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Gisela Zurek, Ambulanz für Gewaltopfer

Werkstatt für angepasste Arbeit GmbH

- Anne Albrecht, Pädagogische Leitung



Landeshauptstadt Düsseldorf
Amt für Soziales und Jugend

Herausgegeben von der
Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Amt für Soziales und Jugend
Willi-Becker-Allee 8, 40227 Düsseldorf

Verantwortlich Stephan Glaremin

11/24
www.duesseldorf.de