

Endbericht zur Verbreitung der Projekterfahrungen und Ergebnisse

Projektnummer	3299
Projekttitlel	Gemeinsam stark gegen Gewalt
Projektträger	Caritas der Erzdiözese Wien gemeinnützige GmbH
Projektlaufzeit, Projektdauer in Monaten	1.1.2022 bis 31.12.2024, 36 Monate
Berichtszeitraum	1.1.2022 bis 31.12.2024
Autoren/Autorinnen	Doris Kaiser, Claudia Binder
Emailadresse/n Ansprechpartner/innen	<u>Doris.Kaiser@caritas-wien.at</u> <u>Claudia.Binder2@caritas-wien.at</u>
Weblink/Homepage	<u>www.caritas-pflege.at</u>
Datum	10.03.2025

Abkürzungen:

DOGA-Bogen	Dokumentation von Gewalt- und Aggressionsereignissen
EVA-Bogen	Erfassung von Aggressionsereignissen
GAP-WS/GAP-Sensibilisierung	Gewalt- und Aggressionsprävention-Sensibilisierungs-Workshop
GPT	Gewaltpräventionsteam, sind die Fachteams in den jeweiligen PWH
MA	Mitarbeiter*innen
MN	Maßnahmen
PWH	Pflegewohnhaus

1. Kurzzusammenfassung

Projektbeschreibung

Das Pflegewohnhaus ist sowohl Lebens- als auch Arbeitsort. Im Spannungsfeld zwischen Lebensqualität und Pflegequalität entstehen Differenzen und Konflikte, die bis zu gewalttätigen Verhaltensweisen führen können. Diese können von Bewohner*innen, Angehörigen und Mitarbeiter*innen gleichermaßen ausgehen und Stress, Ängste, körperliche Verletzungen sowie Überforderung und Überlastung verursachen. Aggression und Gewalt treten im Alltag vielschichtig auf, meist ungewollt, und sind ein wiederkehrendes Phänomen. Die Caritas der Erzdiözese Wien, Bereich Pflege, hat sich daher entschieden, Gewaltprävention in allen elf Pflegewohnhäusern (PWH) in Wien und Niederösterreich im Rahmen eines Projekts zu etablieren. Ziel ist es, langfristig und nachhaltig für ein sicheres und respektvolles Umfeld zu sorgen.

Das Projekt verfolgte die Hauptziele, die Lebensqualität der Bewohner*innen zu verbessern, eine gesundheitsbewusste und ressourcenorientierte Arbeitssituation für alle Mitarbeiter*innen zu fördern sowie Aggression und Gewalt zu reduzieren bzw. und zu verhindern. Der Projektzeitraum erstreckte sich von Januar 2022 bis Dezember 2024. Die Zielgruppen umfassen Mitarbeiter*innen, Bewohner*innen, Angehörige sowie alle im System PWH tätigen Personen.

Um die gesetzten Ziele zu erreichen, wurden verschiedene Maßnahmen ergriffen. Zunächst wurde die Ist-Situation mittels Fokusgruppen und Einzelinterviews erhoben. In jedem Pflegewohnhaus wurde ein Gewaltpräventionsteam (GPT) installiert. Maßnahmenworkshops dienten der Entwicklung spezifischer Strategien auf Basis der Ist-Analyse. Zudem erfolgte die Vernetzung der GPT durch Vertreter*innen der einzelnen Einrichtungen. Ein Leitfaden zum Umgang mit Gewaltvorfällen wurde erarbeitet, der Interventionspläne, Anlaufstellen, einheitliche Dokumentation und Fallbesprechungen umfasst. Schulungsangebote für alle Zielgruppen im Setting Pflegewohnhaus wurden durchgeführt und drei Deeskalationstrainer*innen ausgebildet, um langfristig Wissen und Kompetenzen in den Einrichtungen zu verankern. Zusätzlich wurde ein Infoplatkat für Angehörige mit Informationen zum Projekt und zu Anlaufstellen erstellt.

Ergebnisse, Lernerfahrungen und Empfehlungen

Das Projekt startete in einer herausfordernden Zeit, als die Auswirkungen der Pandemie noch stark spürbar waren. Die Überlastung in den Einrichtungen war hoch und die Motivation, ein so umfangreiches Projekt anzugehen, war zunächst begrenzt. Im Laufe des Projekts konnten jedoch alle geplanten Aktivitäten erfolgreich umgesetzt werden. Die anfängliche Skepsis einiger Mitarbeiter*innen wurde durch Partizipation (Maßnahmenworkshops

Gewaltpräventionsteams, Vernetzungstreffen etc.) und transparente Kommunikation schrittweise überwunden. Mit zunehmendem Projektfortschritt wurde die Thematik der Gewaltprävention von den Einrichtungen immer stärker selbst getragen und weiterentwickelt.

Einige Zielgruppen – insbesondere Bewohner*innen, Angehörige und Freiwillige – waren schwerer zu erreichen. Gründe hierfür waren unter anderem gesundheitliche Einschränkungen oder zeitliche Verfügbarkeiten. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, wurden individuelle Maßnahmen durch die PWH entwickelt und zielgruppenangepasste Gewaltpräventionstrainings (GAP-WS) in bestehende Veranstaltungsformate integriert.

Die Rückmeldungen aus den Einrichtungen zeigen, dass das Projekt als hilfreich und positiv wahrgenommen wird. Die entwickelten Maßnahmen tragen dazu bei, Gewalt zu reduzieren und ein respektvolles, sicheres Miteinander in den Pflegewohnhäusern zu fördern. Durch die Vernetzung und Verstetigung der erarbeiteten Strukturen ist eine nachhaltige Wirkung des Projekts sichergestellt.

2. Projektkonzept

Vorüberlegungen, Vorbildprojekte und Vorläuferprojekte

Die Implementierung des Lebensqualitätskonzeptes im Caritas-Pflegebereich hat zur Sensibilisierung im Umgang mit den Bedürfnissen und Bedarfen von Bewohner*innen beigetragen und im Zuge dessen starteten auch die ersten Initiativen in Richtung Gewaltprävention. Konflikte entstehen oft aus Differenzen zwischen Lebens- und Pflegequalität und betreffen Bewohner*innen, Angehörige sowie Pflegekräfte.

Seit 2019 wurden in acht Wiener Pflegewohnhäusern Deeskalationstrainings durchgeführt. Die Maßnahmen umfassten die Sensibilisierung und Reflexion zur Förderung von Selbstschutz und Selbstsicherheit der Mitarbeiter*innen, eine GAP-Tool-Befragung, die ergab, dass 21 % der Mitarbeiter*innen häufig und 37 % gelegentlich Gewalt erleben, wobei Gewalt überwiegend von Bewohner*innen (86 %) ausgeht. Über 90 % der Befragten hielten verpflichtende Schulungen für sinnvoll.

Erfahrungen aus anderen Projekten verdeutlichten, dass flexible Schulungskonzepte, Vernetzung und begleitete Fallbesprechungen notwendig sind, um das Thema Gewaltprävention gut zu implementieren.

Das Projekt Hospizkultur und Palliative Care in Alten- und Pflegeheimen (HPCPH) wurde in Zusammenarbeit mit HOSPIZ ÖSTERREICH über zwei Jahre hinweg erfolgreich umgesetzt. Ziel war es, eine achtsame und fürsorgliche Haltung in den Pflegeheimen zu etablieren und Palliative Care nachhaltig in den Alltag zu integrieren. Zur Sicherstellung der Nachhaltigkeit wurden verschiedene Maßnahmen ergriffen. In jedem Pflegewohnhaus gibt es eine speziell ausgebildete Person als Palliativ-Beauftragte, die für die Weiterentwicklung der Hospiz- und Palliativkultur verantwortlich ist. Palliativteams treffen sich regelmäßig zu Qualitätszirkeln und interdisziplinären Besprechungen, um den Austausch und die Weiterentwicklung zu fördern. Zudem werden Schulungen für alle Berufsgruppen, von der Küche bis zu Ärzt*innen, angeboten, um Haltung und Wissen zu festigen. Das Gelingen dieses Projektes zeigte uns ein Best-Practice-Vorgehen, das in der eigenen Organisation funktionierte.

Überlegungen:

Die Caritas der Erzdiözese Wien beschäftigt 1055 Mitarbeiter*innen in Pflegewohnhäusern. Davon sind 50 % Pflegeassistent*innen, 30 % diplomiertes Personal und 20 % in anderen Bereichen wie Psychologie, Sozialbegleitung, Seelsorge, Verwaltung, Verpflegung und Haustechnik tätig. 79 % der Mitarbeiter*innen sind Frauen, 43 % haben eine nicht-österreichische Staatsbürgerschaft. Die Aufgaben sind anspruchsvoll und vielfältig, geprägt von Personalengpässen und unregelmäßigen Arbeitszeiten. Freiwillige, Praktikant*innen und Zivildienstler leisten einen wichtigen Beitrag zur Betreuung. In diesem Spannungsfeld entstehen durch unterschiedliche Erwartungen und Lebenswelten Konflikte, die bis zu aggressivem Verhalten führen können. Langfristig ist die Gesunderhaltung des Personals entscheidend, um ein längeres Verbleiben in der Pflege zu ermöglichen. Das Thema Aggression und Gewalt ist dabei ein zentraler Bestandteil der Arbeitssicherheit. Der „Europäische Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege“ betont die Achtung der Menschenrechte, der Würde und eine personenzentrierte Pflege, die sich an den individuellen Bedürfnissen orientiert.

Aggressives und gewalttätiges Verhalten ist im Pflegealltag allgegenwärtig und betrifft Bewohner*innen, Angehörige sowie Pflegekräfte (Richter, 2013). Aggression ist ein interaktives Geschehen, bei dem Täter- und Opferrollen oft verschwimmen. Sie kann verbal, nonverbal, tötlich oder selbstgerichtet auftreten (Schirmer et al., 2012).

Gewalt kann bei älteren Menschen physische Verletzungen, Mangelernährung, soziale Isolation oder kognitiven Abbau verursachen (Frühwald, 2013). Pflegekräfte sind ebenfalls gefährdet – neben physischen Verletzungen leiden sie oft unter psychischer Belastung und posttraumatischen Reaktionen (Richter, 2013). Besonders herausfordernd sind verbale Angriffe auf Kompetenz und Persönlichkeit.

In der stationären Langzeitpflege ist das Pflegewohnhaus zugleich Lebens- und Arbeitsort. Die Bewohner*innen sind meist hochbetagt, haben unterschiedliche Erkrankungen und eine begrenzte Lebenserwartung. Viele sind von Demenz und weiteren psychischen oder somatischen Erkrankungen betroffen. Studien zeigen, dass über 70 % der über 80-Jährigen an einer dementiellen Erkrankung leiden, oft in Kombination mit Herzinsuffizienz, Bluthochdruck oder Diabetes. Der Frauenanteil in Pflegeheimen beträgt 84 %.

Das Projekt „Gemeinsam stark gegen Gewalt“ richtet sich an drei Zielgruppen: Mitarbeiter*innen, Bewohner*innen und Angehörige. Die Mitarbeiter*innen umfassen Pflegekräfte, Praktikant*innen sowie Beschäftigte aus anderen Berufsgruppen wie Psychologie, Sozialarbeit, Seelsorge, Küche, Verwaltung und freiwillige Helfer*innen. In den letzten zwei Jahren wurde in Wiener Pflegewohnhäusern bereits mit Pflegekräften zum Thema Gewalt gearbeitet, weshalb in Wien diese Zielgruppe nicht mehr berücksichtigt wird. In den drei Pflegewohnhäusern in Niederösterreich Ost ist sie jedoch ein zentraler Bestandteil des Projekts. Ziel ist es, allen Mitarbeiter*innen unabhängig von Berufsbild, Erfahrung oder Herkunft den Zugang zur Reflexion über ein gewaltfreies Miteinander zu ermöglichen. Die Information über die Teilnahme erfolgte über E-Mails, Führungskräfte, Teamsitzungen und Infoveranstaltungen.

Die Angehörigen sind eine weitere wichtige Zielgruppe, da sie regelmäßig zu Besuch kommen, teilweise Pflege- und Betreuungsaufgaben übernehmen und zentrale Ansprechpersonen für die Mitarbeiter*innen sind. Während eine gute Zusammenarbeit bereichernd sein kann, können unterschiedliche Erwartungen auch zu Belastungen und Konflikten führen – sowohl zwischen Angehörigen und Mitarbeiter*innen als auch innerhalb der Familien. Das Projekt soll helfen, Spannungen und Unsicherheiten abzubauen und so die Gesundheit der

Angehörigen zu stärken. Die Teilnahme wurde über Aushänge, Folder, direkte Ansprache durch Mitarbeiter*innen sowie An- und Zugehörigentreffen beworben.

Auch Bewohner*innen wurden in das Projekt einbezogen, sofern ihr gesundheitlicher Zustand es zuließ. Aufgrund fortgeschrittener demenzieller Erkrankungen war der Anteil potenzieller Teilnehmer*innen allerdings gering. Wo nötig, übernahmen Mitarbeiter*innen die Rolle von Fürsprecher*innen und vertraten die Perspektive der Bewohner*innen. Die Erreichbarkeit wurde über die Sozialbegleitung, das Bewohner*innenservice oder Psycholog*innen sichergestellt, da sie die Bewohner*innen gut kennen und über die erforderliche Gesprächsbasis verfügen. Vertreter*innen aller drei Zielgruppen wurden in die IST-Stand-Erhebung in jedem Pflegewohnhaus einbezogen.

Zielsetzung

Als Hauptziel galt die Verbesserung der Lebens- und Arbeitsqualität aller beteiligten Zielgruppen in den Pflegewohnhäusern der Caritas Wien und NÖ Ost mit Fokus auf das Recht auf Sicherheit, auf physische und psychische Unversehrtheit.

Die Nachhaltigkeit des Projekts „Gemeinsam stark gegen Gewalt“ sollte folgendermaßen gewährleistet werden:

Sensibilisierung für das Thema Gewaltprävention bei allen beteiligten Gruppen durch Schaffung von Räumen und Formaten, in denen Vernetzung, Verbalisierung, Ressourcen und Methodenkompetenz gemeinsam erarbeitet werden. Dadurch werden alle beteiligten Gruppen darin bestärkt, zu Multiplikator*innen zu werden.

Bei der Maßnahme der GAP-WS für Mitarbeiter*innen der Pflege wurde im Rahmen des Projekts Fokus auf die drei PWH in NÖ Ost gelegt.

Für Wien und NÖ Ost gesamt wurde auch für andere Zielgruppen, wie Mitarbeiter*innen ohne pflegfachlicher Ausbildung, freiwillige Mitarbeiter*innen oder An- und Zugehörige ein abgeänderter GAP-WS angeboten. Zudem wird das Format GAP-WS für alle Zielgruppen über das Projekt hinaus angeboten werden.

Schaffung von Expert*innen zum Thema Gewaltprävention, welche über das Projektende hinaus als Ansprechpartner*innen für die Pflegewohnhäuser und alle Zielgruppen dienen. Im Rahmen des Projekts wurden drei Deeskalationstrainer*innen ausgebildet, die neben ihrer Trainer*innen-Tätigkeit auch als interne Expert*innen (Pflegeexpert*innen Gewaltprävention) fungieren. Sie halten ihre Fachkenntnisse kontinuierlich auf dem aktuellen Stand und stehen für Beratungen zur Verfügung.

Etablierung von Ansprechpersonen in den Pflegeeinrichtungen zur langfristigen Verankerung der Gewaltprävention vor Ort. In jedem Pflegewohnhaus übernehmen Gewaltpräventionsteams (GPT) eine zentrale Rolle. Diese Ansprechpersonen agieren zudem als Multiplikator*innen, die ihr Wissen weitergeben und an Vernetzungsformaten mit der Führungsebene, dem Bewohner*innenservice und dem Ethikteam teilnehmen. Durch diese Struktur wird gewährleistet, dass die Auseinandersetzung mit dem Thema Gewaltprävention über das Projekt hinaus in den Einrichtungen präsent bleibt. Speziell auf Bewohner*innenebene soll die Nachhaltigkeit vor allem durch Psycholog*innen und das Bewohner*innenservice, welche auf das Thema sensibilisiert sind, auch nach Projektende gewährleistet werden

Die Erarbeitung von Best-Practice-Beispielen durch Ereignisreflexionen mit den Zielgruppen der Mitarbeiter*innen (Pflege, Psychologie, Soziale Arbeit), welche für zukünftige Ereignis

nisse als Orientierung bei bestimmten Vorfällen dienen können. Für den Aspekt der Nachhaltigkeit werden die Best-Practice-Beispiele schriftlich übersichtlich gesammelt und allen Pflegewohnhäusern zur Verfügung gestellt – im Sinne eines voneinander Lernens.

Der Ausbau eines niederschweligen Dokumentations- und Meldesystems durch eine einfach verständliche und leitende Ereignisdokumentation soll es Mitarbeiter*innen erleichtern, zukünftig auffällige Situationen zu dokumentieren, damit diese intern gemeinsam aufgearbeitet werden können. Die Projektaktivitäten dienten dazu, die Stärken und Ressourcen der Zielgruppen in Bezug auf Gewaltprävention gemeinsam mit ihnen zu entwickeln. Die Aktivitäten waren so konzipiert, dass sie in den laufenden Betrieb gut eingefügt werden konnten und somit ein wichtiger Baustein für die Lebensqualität aller Zielgruppen im Pflegewohnhaus wurden. Die Gewaltpräventionsteams welche während des Projektes aufgebaut wurden, bieten die Möglichkeit, die Maßnahmen im jeweiligen Pflegewohnhaus auch über den Projektzeitraum hinaus zu evaluieren und entsprechend an die Bedarfe anzupassen. Durch die Anpassung der Maßnahmen und des Angebots wird eine dynamische Nachhaltigkeit sichergestellt, die auch nach Projektende fortbesteht.

3. Projektdurchführung

Projektmanagement (01/2022 - 12/2024)

Kick-off-Event

Am 19. Januar 2022 fand ein Kick-off-Event statt, bei dem die gesamte Projektgruppe sowie die Haus- und Pflegedienstleitungen der elf Pflegewohnhäuser zusammenkamen. Zudem wurden projektrelevante Mitarbeiter*innen eingeladen, darunter auch die zwei bereits ausgebildeten Deeskalationstrainer*innen. Auch der Bereichsleiter des Pflegebereichs und der ärztliche Leiter der Caritas Pflege Wien nahmen an der Veranstaltung teil.

Projektgruppe

Die Projektgruppe traf sich regelmäßig einmal im Monat über das gesamte Projekt. In diesen Sitzungen wurden die nächsten Schritte geplant und bereits umgesetzte Maßnahmen reflektiert. Die Gruppe setzte sich aus den Projektleitungen (organisatorisch und fachlich), Projektmitarbeiter*innen, Deeskalationstrainer*innen sowie der Gewaltpräventionsexpertin der Servicestelle Gesundheit (Arbeitsmedizin) zusammen.

Steuergruppe

Zur übergeordneten Steuerung des Projekts wurde eine Steuergruppe eingerichtet, die für den Gesamtüberblick sowie für strategische Anpassungen verantwortlich war. Diese Gruppe tagte quartalsweise und bestand aus den Bereichsleitungen der Caritas Pflege Wien und Niederösterreich und der Gewaltpräventionsexpertin der Servicestelle Gesundheit.

Projektcontrolling und Kommunikation

Das Projektcontrolling – ein kontinuierlicher Soll-Ist-Vergleich der Umsetzung – wurde während des gesamten Projektverlaufs durch die Projektleitung sichergestellt.

Der Projektfortschritt wurde quartalsweise in Form von Newslettern an die Haus- und Pflegedienstleitungen der Pflegewohnhäuser kommuniziert. Bei Bedarf erhielten auch weitere Führungskräfte, wie beispielsweise Wohnbereichsleitungen, entsprechende Informationen. Zudem wurde der Fortschritt regelmäßig in den Sitzungen der GPT thematisiert.

Gewaltpräventionsteams (GPT) in den Pflegewohnhäusern

Bereits zu Beginn des Projekts wurde in jedem Pflegewohnhaus ein Gewaltpräventionsteam (GPT) eingerichtet. Die GPT bestehen aus 3 bis 6 Personen, abhängig von der Größe des jeweiligen Hauses. Bei der Gründung der GPT waren insgesamt 61 Personen aus unterschiedlichen Berufsgruppen vertreten, darunter Seelsorge, Psychologie, Pflege, Sozialarbeit und Verwaltung. Durch diese Interdisziplinarität wurde sichergestellt, dass verschiedene Blickwinkel auf das Thema Aggression und Gewalt einbezogen werden.

Im Laufe der eineinhalb Jahre gab es immer wieder personelle Veränderungen innerhalb der Teams und in einigen Fällen wuchsen die Gruppen auf mehr als sechs Mitglieder an. Die quartalsweise stattfindenden Arbeitstreffen, immer wieder auch im Beisein der Pflegeexpert*innen für Gewaltprävention, haben sich inzwischen in allen Pflegewohnhäusern etabliert.

Die GPT leisteten wesentliche Aufbauarbeit, um das Thema Gewaltprävention fest in den Einrichtungen zu verankern. Sie spielten eine zentrale Rolle bei der Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen und trugen maßgeblich zur Etablierung nachhaltiger Strukturen bei.

Vernetzungstreffen der Gewaltpräventionsteams (GPT)

Zweimal jährlich fand ein Austausch zwischen den Leitungen der elf Gewaltpräventionsteams und der Projektleitung statt. Diese regelmäßigen Vernetzungstreffen dienten dem gegenseitigen Austausch und der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Maßnahmen. Die Vernetzung wird auch über das Projekt hinaus fortgeführt.

Insgesamt fanden sechs Vernetzungstreffen der GPT-Leitungen der Pflegewohnhäuser unter der Moderation der fachlichen Projektleitung statt. Die Anzahl der Teilnehmenden variierte je Treffen zwischen 13 und 17 Personen.

Zu den besprochenen Themen gehörten unter anderem die Präsentation der Ergebnisse der Ist-Stand-Erhebung in den Pflegewohnhäusern, die Reflexion über die individuell umgesetzten Maßnahmen in den Pflegewohnhäusern, Rückmeldungen zum Leitfaden und zum DOGA-Bogen sowie die Präsentation von Best-Practice-Beispielen aus den Pflegewohnhäusern.

Diese Treffen trugen wesentlich zur kontinuierlichen Verbesserung der Gewaltpräventionsarbeit bei und förderten den Austausch von Erfahrungen und Ideen.

Ist-Stand-Erhebung (02/2022 - 10/2022)

Zur Erhebung des Ist-Stands wurde in jedem Pflegewohnhaus eine Analyse durchgeführt, bestehend aus Fokusgruppen und Interviews mit verschiedenen Beteiligten. Ziel war es, ein detailliertes Bild der Situation in jedem Haus zu gewinnen – insbesondere zu Stärken, Herausforderungen und vorhandenen Ressourcen im Bereich Gewaltprävention. Dabei wurden

sowohl bestehende Informations- und Reflexionsmöglichkeiten als auch etablierte Strukturen und Prozesse berücksichtigt. Für die Fokusgruppen wurde ein spezifischer Leitfaden entwickelt. In zwei Pflegewohnhäusern konnten aufgrund der angespannten Personalsituation keine Fokusgruppen durchgeführt werden, weshalb dort verstärkt Einzelinterviews mit Angehörigen verschiedener Berufsgruppen stattfanden.

Fokusgruppen :neun Fokusgruppen mit insgesamt 59 Teilnehmer*innen aus unterschiedlichen Berufsgruppen (Seelsorge, Psychologie, Pflege, Sozialarbeit, Verwaltung, Technik, Reinigung)

Interviews: 34 Interviews davon 13 mit Bewohner*innen, 4 mit An- und Zugehörigen, 7 mit freiwilligen MA, 10 mit Haus- und Pflegedienstleitungen und 3 weiteren Berufsgruppen (Psychologie, Reinigung, Sozialberatung)

Maßnahmenerarbeitung pro Pflegewohnhaus (11/2022.-.03/2023)

Basierend auf den Ergebnissen der Ist-Stand-Erhebung wurden gezielte Maßnahmen in den Pflegewohnhäusern entwickelt. Diese wurden sowohl der Steuergruppe als auch den jeweiligen Gewaltpräventionsteams vorgestellt und dort weiterbearbeitet.

Einige Maßnahmen, wie die Vereinheitlichung der Dokumentation von Gewaltvorfällen, wurden einrichtungsübergreifend in allen Pflegewohnhäusern umgesetzt. Andere wurden individuell an die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Einrichtung angepasst.

Zur Entwicklung dieser Maßnahmen fanden in allen elf Pflegewohnhäusern dreistündige Workshops statt. Daran nahmen Mitarbeiter*innen aus bis zu sieben verschiedenen Berufsgruppen teil, darunter Pflege, Verwaltung, Psychologie, Seelsorge, Sozialarbeit, Technik und Reinigung. Die Gruppengröße variierte zwischen 6 und 13 Personen. Insgesamt nahmen 100 Mitarbeiter*innen an den Workshops teil.

Aufgrund terminlicher Herausforderungen musste ein Meilenstein von Februar 2023 auf März 2023 verschoben werden.

Ausbildung der Deeskalationstrainer*innen (06/2022 - 05/2025)

Im Rahmen des Projekts wurden zusätzliche Deeskalationstrainer*innen für die Caritas Pflege Wien und NÖ Ost ausgebildet, um die Expertise im Bereich Gewaltprävention weiter auszubauen. Ebenso sollten sie die vorherigen zwei Trainer*innen, welche im Laufe des Projektes die Caritas verlassen hatten, ersetzen. Die Ausbildung erfolgte über den Verein NAGS Austria. Der erste Mitarbeiter aus der Pflege begann seine Ausbildung im Juni 2022 und schloss diese im Mai 2023 ab. Ein weiterer Mitarbeiter startete im Mai 2023 und beendete die Ausbildung im Mai 2024. Die dritte Person Mitarbeiterin begann ihre Qualifikation im Juni 2024 und diese endet im Mai 2025.

Im Zuge des Projekts wurden die Aufgaben und Anforderungen der Deeskalationstrainer*innen in den Pflegewohnhäusern definiert. Zudem wurde eine begleitende Kommunikation etabliert, um die Sichtbarkeit und Anerkennung der Trainer*innen in ihrer Rolle zu stärken. Zu einer Verschiebung gegenüber den Angaben im Projektplan bezüglich des Ausbildungszeitrahmens kam es, da wir im Bereich Caritas Pflege sorgfältig sondiert haben, passende Voraussetzungen unter den bestehenden Mitarbeiter*innen als Gewalt- und Deeskalationstrainer*in mitbringt und wo es auch zeitlich möglich und machbar war. Zudem war uns der Aspekt der Geschlechterparität bei dem sehr sensiblen Thema Gewalt ein zentrales Anliegen.

GAP – Sensibilisierung und Reflexion und Deeskalationstrainings (09/2022 - 11/2024)

Im Rahmen des Projekts wurden Fortbildungen (GAP-WS und Deeskalationsschulungen) durchgeführt, um Mitarbeiter*innen sowie weitere Zielgruppen für das Thema Gewaltprävention zu sensibilisieren und Reflexionsmöglichkeiten zu schaffen.

GAP-Sensibilisierung für Pflegekräfte in NÖ-Ost

Insgesamt wurden 151 Pflegekräfte von geplanten 160 Teilnehmenden in 12 Fortbildungen geschult. Somit wurden fast 80% der Pflegekräfte in den PWH NÖ Ost im GAP-WS sensibilisiert. Aufgrund terminlicher Herausforderungen und um eine höhere Durchschulungsrate bei den GAP-WS in NÖ zu erreichen, musste der entsprechende Meilenstein von Mai 2023 auf November 2024 verschoben werden.

GAP-Sensibilisierung von Mitarbeiter*innen mit anderen Aufgaben

Insgesamt konnten 129 von 150 geplanten Personen erreicht werden. Darunter zählen zB Mitarbeiter*innen aus Betreuungsberufen und Verwaltung sowie Praktikant*innen und Zivildienstler. Der Schulungsablauf wurde an diese Zielgruppe angepasst. Die Verteilung betrug: 35 Mitarbeiter*innen aus anderen Betreuungsberufen sowie Verwaltung, 60 Praktikant*innen und 34 Zivildienstler.

GAP-Sensibilisierung für freiwillige Mitarbeiter*innen und Angehörige

Ursprünglich waren 6 hausübergreifende GAP-Sensibilisierungs- und Reflexionstreffen geplant. Basierend auf den Erkenntnissen der Ist-Stand-Erhebung wurden stattdessen zielgruppenspezifische Angebote in bereits etablierten Formaten integriert, etwa in Angehörigenveranstaltungen der Pflegewohnhäuser.

Im Pflegewohnhaus Schönbrunn fand eine GAP-WS für freiwillige Mitarbeiter*innen statt, an der insgesamt 16 Personen teilnahmen. Ebenso wurde im Rahmen eines Angehörigenabends im Haus Schönbrunn eine GAP-WS für Angehörige durchgeführt, an der 18 Personen beteiligt waren.

Diese Maßnahmen wurden den Pflegewohnhäusern kommuniziert und langfristig in bestehende Strukturen eingebunden.

Deeskalationstrainings (03/2023.-.12/2024)

Im Rahmen des Projekts wurden Deeskalationstrainings entwickelt, um alle Mitarbeiter*innen der Pflegewohnhäuser für den professionellen Umgang mit herausfordernden Situationen zu schulen. Die Inhalte und der Ablauf der Schulungen wurden mit den Rückmeldungen aus den Gewaltpräventionsteams abgestimmt.

Da der konkrete Bedarf je Pflegewohnhaus erst durch die Ist-Stand-Analyse und die anschließende Maßnahmenplanung ermittelt wurde, konnte die Anzahl der Trainings im Projektantrag zunächst nicht festgelegt werden. Es wurde jedoch davon ausgegangen, dass pro Pflegewohnhaus mindestens vier Mitarbeiter*innen an den Schulungen teilnehmen würden.

Der erste Trainingstermin fand im April 2023 statt. Insgesamt wurden 8 Schulungen mit jeweils 78 Teilnehmer*innen durchgeführt. Die Teilnehmenden stammten aus verschiedenen Berufsgruppen, darunter Psycholog*innen, Seelsorge, Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen (DGKP), Pflegeassistent*innen (PA), Pflegefachassistent*innen (PFA) sowie Alltagsbegleiter*innen und Heimhilfen.

Durch die Deeskalationstrainings wurde die Handlungssicherheit im Pflegealltag gestärkt und die Mitarbeiter*innen gezielt auf den Umgang mit potenziell eskalierenden Situationen vorbereitet.

Entwicklung von Interventionsplan, DOGA-Bogen zur Ereignisreflexion/Best Practice, Ereignisreflexionen 3/2023 - 12/2024

Ein Leitfaden bzw. Interventionsplan zur Vorgehensweise bei Gewalt- und Aggressionsergebnissen, die von Bewohner*innen ausgeht, wurde entwickelt und individuell auf die Bedürfnisse der einzelnen Pflegewohnhäuser abgestimmt.

Zusätzlich wurde eine Dokumentationsvorlage für die Erfassung von Gewalt- und Aggressionsergebnissen (DOGA-Bogen) erstellt, die auf dem EVA-Bogen zur Erfassung von Aggressionsergebnissen basierte und speziell an die Bedürfnisse der jeweiligen Pflegewohnhäuser angepasst wurde.

Ein Prozessablauf für die Anwendung des DOGA-Bogens in den Pflegewohnhäusern wurde entwickelt und in den GPT-Treffen geschult. Ebenso wurde auch ein Konzept für die Fallbesprechungen erarbeitet, welches in den GPT Treffen vermittelt wurde. Danach fanden in fast allen Pflegewohnhäusern Fallbesprechungen (Ereignisreflexionen) statt, um die Methode kennenzulernen.

Evaluierung: 01/2022 - 12/2024

Es fanden regelmäßig sowohl interne als auch externe Evaluierungen statt. Die Fortbildungen wurden durch Online-Fragebögen und Feedbackbögen systematisch ausgewertet. Zudem gab es nach entscheidenden Meilensteinen regelmäßige Reflexionen im Projektteam sowie in den Vernetzungstreffen mit den GPT. Während der gesamten Laufzeit wurde das Projekt durch eine externe Evaluationsfirma professionell begleitet. Zu allen Treffen/Meetings/Interventionen gibt es entsprechende Protokolle oder abschließende Berichte, die dem externen Evaluierungsteam uneingeschränkt zur Verfügung gestellt wurden.

Projektrollen:

Das Projekt wurde durch eine Projektsteuergruppe geleitet, die sich aus den Bereichsleitungen der Caritas Pflege Wien und Niederösterreich zusammensetzte. Für die operative Umsetzung war eine Projektgruppe verantwortlich, die in eine fachliche und organisatorische Leitung unterteilt war. Ergänzt wurde das Team durch zwei bis drei Projektmitarbeiter*innen sowie eine Gewaltpräventionsexpertin aus der Arbeitsmedizin (Servicestelle Gesundheit). Im Verlauf der Projektlaufzeit wurden zudem drei Deeskalationstrainer*innen ausgebildet, die Teil des Projektteams waren oder wurden.

4. Evaluationskonzept

Im Rahmen des Projekts wurde eine externe Evaluation beauftragt, die von *queraum. kultur- und sozialforschung* durchgeführt wurde. Diese war aufgrund der Größe und Zielsetzung des Projekts sinnvoll und qualitätssteigernd. Ziel war es, Indikatoren und Methoden professionell zu begleiten und regelmäßig gemeinsam zu reflektieren. Über die gesamte Laufzeit des Projektes gab es halbjährliche Treffen des Projektteams mit der externen Evaluation.

Die regelmäßigen Reflexionstreffen mit dem externen Evaluierungsteam erwiesen sich als äußerst hilfreich für die Bewertung des Projektverlaufs. Sie ermöglichten eine klare Einschätzung der Stärken und Schwächen in der Umsetzung. Auch in den Arbeitsgruppentreffen war Reflexion ein fester Bestandteil der Agenda und erfolgte nach den einzelnen Meilensteinen. Die Rückmeldungen aus den Feedbackbögen der GAP-WS bestätigten, dass die Fortbildungen gut angenommen und inhaltlich als passend empfunden wurden. Ebenso positiv fiel das Feedback zu den Deeskalationstrainings aus, mit dem einzigen Wunsch, noch stärker auf gewaltfreie Kommunikation einzugehen. Das Projektteam empfahl, Reflexionsprozesse auch in den GPT zu verankern, etwa durch die Einbindung von Trainer*innen in Fallbesprechungen. Die Reflexion der Maßnahmenumsetzung wurde durch die regelmäßige GPT-Moderation des Projektteams sichergestellt und unterstützte den Evaluationsprozess wirkungsvoll.

Die externe Evaluation arbeitete anhand folgender Fragestellungen:

- Wurden die Aktivitäten und Methoden ausreichend an die Bedarfe der Zielgruppen angepasst?
- In welchem Ausmaß hatten die Zielgruppen die Möglichkeit, sich zu beteiligen?
- Welche Maßnahmen/Aktivitäten eignen sich besonders, um die Zielgruppe(n) des Projektes zu erreichen?
- Welche Aktivitäten werden von den Zielgruppen besonders positiv aufgenommen?
- Welche Veränderungen im Miteinander im Setting „Pfleghaus“ konnten durch die gesetzten Maßnahmen/Aktivitäten festgestellt werden?
- Welche neuen Strukturen und Prozesse wurden im Rahmen des Projektes eingeführt und wie werden diese von den Zielgruppen bewertet?
- Welche Schritte wurden aus Sicht der 11 Einrichtungen in der Projektlaufzeit gesetzt, um die Nachhaltigkeit auch nach Projektende zu sichern?

Die externe Evaluation setzte sich aus drei Modulen zusammen:

Prozessbegleitung, laufende formative Evaluation und Berichtslegungen

Modul 1: Prozessbegleitung

Durchführung eines Ziele- und Planungsworkshop mit dem gesamten Projektteam

Im Zentrum der Maßnahmenevaluation und der Begleitforschung stand die Bewertung und Messung der Indikatoren zur Zielerreichung. Zu Beginn des Projektes wurde daher ein Ziele- und Planungsworkshop am 28.02.2022 umgesetzt, um gemeinsam mit den Projektverantwortlichen die Zielsetzungen sowie konkrete Maßnahmen des Projektes und Indikatoren zur Zielerreichung zu erarbeiten.

Die Ergebnisse der gemeinsamen Arbeit fasste das Evaluationsteam in einer Zieletabelle zusammen, die einen Überblick über die formulierten Projektziele, konkreten Maßnahmen und die definierten Indikatoren zur Messung der Zielerreichung bot. Außerdem wurde der Workshop genutzt, um die Erwartungen an die Evaluation abzuklären, die Rahmenbedingungen und Kommunikationsstrukturen der gemeinsamen Arbeit festzulegen, die Vorgehensweise der Evaluation zu konkretisieren und offene Fragen abzuklären.

Halbjährige Austauschtreffen – Reflexionsworkshops mit dem gesamten Projektteam

In der Projektlaufzeit wurden insgesamt fünf Reflexionsgespräche mit dem Projektteam durchgeführt. Ziel dieser Treffen war es, sich gegenseitig zum aktuellen Stand auszutauschen, die Zielerreichung zu reflektieren, Lernerfahrungen zu sammeln und weitere Schritte im Projekt abzuleiten.

Teilnahme an Vernetzungs- und Steuerungsgruppentreffen

Das Evaluationsteam nahm an einem internen Vernetzungstreffen der teilnehmenden Pflegewohnhäuser (PWH) und an einem Treffen der Steuergruppe teil, um das Evaluationsvorhaben vorzustellen und die Erfahrungen aus dem Austausch der Treffen in die Evaluation einzubetten.

Laufende Kommunikation

Das Projektteam stand im laufenden Austausch mit der Evaluation, um über die Projektaktivitäten und die Veränderungen zu berichten. Dabei wurden mögliche Schritte zur Evaluation diskutiert und die bisherigen Maßnahmen ergänzt bzw. adaptiert, um eine Zielerreichung messbar zu machen.

Modul 2: Laufende formative Evaluation

Analyse der Projektdokumentation – Dokumentenanalyse

Das Evaluationsteam erhielt über die gesamte Projektdauer verschiedenste Dokumentationen des Projektteams. Dazu gehörten: Die Ergebnisse der Ist-Stand-Erhebung; Protokolle der Maßnahmen-Workshops, der Gewaltpräventionsteams-Treffen, der Steuergruppentreffen, der Vernetzungstreffen, der Arbeitstreffen; Leitfäden zu Gewalt- & Aggressionsereignissen, DOGA-Bogen (Dokumentation von Gewalt- und Aggressionsereignissen), Leitfaden-Fallbesprechungen im Rahmen der Gewaltprävention; Maßnahmenpläne der Pflegewohnhäuser (PWH)

Das Evaluationsteam analysierte die erhaltene Dokumentation und leitete davon reflexive Fragen und Erkenntnisse für die Austauschtreffen ab.

Feedbackbögen: Maßnahmen-Workshops

Nach jedem der 11 Maßnahmenenerarbeits-Workshops wurden die Teilnehmer*innen durch einen kurzen Feedback-Fragebogen befragt, ob die Struktur der Einbindung ihren Bedürfnissen entsprochen hat.

Insgesamt wurden 91 Feedbackbögen von insgesamt 11 Maßnahmen-Workshops der PWH ausgewertet.

Fokusgruppen mit Gewaltpräventionsteams (GPT)

Die Gespräche wurden ungefähr im letzten Drittel der Projektlaufzeit durchgeführt – die erste Fokusgruppe fand am 18.04.2024, die letzte am 17.12.24 statt.

Fokusgruppe mit den Leitungen der Gewaltpräventionsteams

Zusätzlich wurde im Zuge eines Vernetzungstreffens der teilnehmenden PWH eine Fokusgruppe mit den Leitungen der GPTs durchgeführt. Hierbei standen die Reflexion und die Nachhaltigkeit des Projektes im Vordergrund. Das Gespräch fand am 28.10.2024 statt.

Interviews mit Pflegeexperten Gewaltprävention

Ergänzend zu den Fokusgruppen wurden zwei Online-Interviews mit den Pflegeexperten Gewaltprävention durchgeführt. Ihre Aufgaben, Erlebnisse und Perspektiven zur Projektumsetzung in den PWH standen dabei im Mittelpunkt. Die Gespräche fanden beide am 16.10.24 statt.

Modul 3: Berichtslegungen

Das Evaluationsteam ergänzte zu verschiedenen Zeitpunkten die Controlling-Berichte des Projektteams.

Das Evaluationsteam bereitete die Ergebnisse der Evaluation in einem Endbericht in Form einer PowerPoint-Präsentation auf.

5. Projekt- und Evaluationsergebnisse

Das Projekt und seine Maßnahmen konnten erfolgreich in die Pflegeeinrichtungen transferiert werden. Die GPT spielen dabei eine zentrale Rolle als Ankerpunkte in den PWH, um die Nachhaltigkeit der Maßnahmen zu gewährleisten. Sie fungieren als Ansprechpartner*innen für Gewaltprävention und arbeiten gemeinsam mit Pflegeexpert*innen an der Weiterentwicklung des Themas – sowohl innerhalb der jeweiligen Einrichtung als auch in den Vernetzungstreffen.

Ein wichtiger Bestandteil der Präventionsarbeit ist der DOGA-Bogen, der Gewaltvorfälle sichtbar macht. Bei Bedarf wird mit Unterstützung der Pflegeexpert*innen reflektiert und werden gemeinsam mit dem Team präventive Maßnahmen entwickelt. Darüber hinaus gibt es ein breites Fortbildungsangebot zur Sensibilisierung verschiedener Zielgruppen, darunter Mitarbeiter*innen, Angehörige und Zivildienstler. Auch für Auszubildende sind Schulungen in der Grundausbildung geplant.

Bewertung des Projekts

Das Projekt wird insgesamt als wertvoll und erfolgreich beurteilt. Gewaltprävention ist stärker in den Fokus gerückt, das Bewusstsein für Gewalt geschärft und Gewalterlebnisse sind sichtbarer geworden. Gemeinsame Definitionen wurden erarbeitet, funktionierende Maßnahmen und Strukturen implementiert und das Thema Gewalt in Pflegeeinrichtungen zunehmend enttabuisiert. Zudem trägt das Projekt zum Schutz und zur Stärkung der Mitarbeiter*innen bei, unterstützt einen konstruktiven Umgang mit Gewaltvorfällen und verbessert die Lebensqualität der Bewohner*innen.

Dennoch gibt es kritische Anmerkungen. Das Projekt wird als ein erster, aber noch nicht ausreichender Schritt betrachtet. Viele Projekte verlieren nach ihrem Ende an Wirkung, da

es an Zeit und Ressourcen für eine nachhaltige Umsetzung mangelt. Zudem werden Pflegekräfte – obwohl sie als Expert*innen im Umgang mit Gewalt gelten – oft nicht ausreichend in die Prozesse einbezogen. Das Projekt setzte auf verschiedene Beteiligungsmaßnahmen wie Gewaltpräventionsteams, Workshops und Pflegeexpert*innen für Gewaltprävention, um die Berufsgruppe gezielt zu stärken.

Eine klare Kommunikation und Aufgabenstellung, besonders zu Beginn des Projekts, ist essenziell. Um präventiv arbeiten zu können, braucht es systematische Veränderungen im Pflegebereich, insbesondere mehr Zeit und finanzielle Mittel. Zudem muss in den Pflegewohnheimen weiter sensibilisiert werden, sodass die Auseinandersetzung mit Gewalt nicht als negativ für Einrichtungen und Leitungen wahrgenommen wird.

Transferierbarkeit des Projekts

Das Projekt „Gemeinsam stark gegen Gewalt“ zeigt vielversprechende Ergebnisse und kann grundsätzlich auch in anderen Settings umgesetzt werden.

Besonders naheliegend ist die Übertragung auf weitere Pflegewohnheime, da diese ähnliche Strukturen aufweisen. Die Implementierung von GPT als feste Ansprechpersonen für Gewaltprävention kann auch dort als nachhaltiger Ankerpunkt dienen. Ebenso die Etablierung von Pflegeexpert*innen für Gewaltprävention kann das Thema nachhaltig in der jeweiligen Organisation am Leben erhalten. Voraussetzung für einen erfolgreichen Transfer ist jedoch eine klare Aufgabenverteilung sowie die Bereitstellung von zeitlichen und finanziellen Ressourcen, um langfristige Wirksamkeit sicherzustellen. Innerhalb der Caritas gibt es mittlerweile neu in Betrieb genommene Pflegewohnhäuser bzw. werden manche werden. Hier werden die förderlichen Strukturen für die Gewaltprävention ebenso – wie im Projekt erarbeitet – implementiert.

Auch in der mobilen Pflege ist Gewaltprävention ein wichtiges Thema, da pflegende Angehörige und ambulante Pflegekräfte häufig mit herausfordernden Situationen konfrontiert sind. Um das Konzept in diesem Bereich anzuwenden, müssten die Maßnahmen speziell auf die häusliche Umgebung zugeschnitten werden. Schulungen für Pflegekräfte und Angehörige sowie die Bereitstellung unterstützender Materialien könnten dazu beitragen, Risiken frühzeitig zu erkennen und präventiv zu handeln. Eine Anpassung des DOGA-Bogens an die mobile Pflege wäre ein möglicher Ansatz, um auch in diesem Bereich Gewaltvorfälle sichtbar zu machen und darauf zu reagieren.

Ein weiterer zentraler Ansatzpunkt für die nachhaltige Verankerung der Gewaltprävention ist die Integration in die Grundausbildung von Pflegekräften. Bereits während der Ausbildung sollte das Thema systematisch behandelt werden, um frühzeitig ein Bewusstsein für Gewalt in der Pflege zu schaffen und präventive Handlungsmöglichkeiten zu vermitteln. Gezielte Schulungen könnten nicht nur die Sensibilität für Gewalt erhöhen, sondern auch zukünftige Pflegekräfte dazu befähigen, aktiv zur Gewaltprävention beizutragen. Durch eine Verankerung in Lehrplänen und Fortbildungen könnte sichergestellt werden, dass das Thema langfristig erhalten bleibt.

Für eine erfolgreiche Übertragung des Projekts in andere Einrichtungen und Kontexte sind strukturelle Anpassungen, ausreichende Ressourcen und ein verstärkter Einbezug der Pflegekräfte essenziell. Nur wenn Gewaltprävention als kontinuierlicher Prozess verstanden und aktiv in den Pflegealltag integriert wird, kann eine nachhaltige Veränderung erreicht werden.

Empfehlungen für die Zukunft

Um die Nachhaltigkeit der Maßnahmen zu sichern, wird der Erhalt der GPT als entscheidend angesehen. Diese sollten interdisziplinär aufgestellt sein und über Hierarchien hinweg als Botschafter*innen für Gewaltprävention agieren. Ebenso wichtig ist die kontinuierliche Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen, insbesondere die Nutzung des DOGA-Bogens, um grenzüberschreitende Situationen zu erkennen und frühzeitig besprechbar zu machen.

Regelmäßige Vernetzungstreffen werden empfohlen, um den Austausch zwischen den GPT-Leitungen zu fördern und bewährte Lösungsansätze aus anderen Einrichtungen zu übernehmen. Eine freiwillige Begleitung und Beratung durch Pflegeexpert*innen für Gewaltprävention kann diesen Prozess zusätzlich unterstützen. Auch sollte das Fortbildungsangebot weitergeführt und ausgebaut werden, beispielsweise durch die Einbeziehung von Verwaltungsmitarbeiter*innen.

Neben der Sensibilisierung der Mitarbeiter*innen – auch in der Ausbildung – braucht es auf Systemebene eine offene Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt. Obwohl es für Einrichtungen unangenehm sein kann, damit in Verbindung gebracht zu werden, ist der langfristige Nutzen für alle Beteiligten erheblich.

Schließlich sind zusätzliche zeitliche und finanzielle Ressourcen essenziell, um die Mitarbeiter*innen zu entlasten, Beziehungs- und Biografiearbeit zu ermöglichen sowie Sozialbegleitung und Seelsorge zu fördern. Gleichzeitig sollten Bewohner*innen mehr Mitsprache erhalten, um ihre Perspektiven einzubeziehen und strukturelle Gewalt besser zu reflektieren.

6. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Unterschiedliche Zielerreichung und zentrale Maßnahmen

Die Zielerreichung variierte je nach Zielgruppe und den unterschiedlichen Bedürfnissen der Pflegewohnhäuser. Zentrale Maßnahmen wie der DOGA-Bogen, der Interventionsplan und die Fallbesprechungen wurden in allen Pflegewohnhäusern umgesetzt und erleichterten nicht nur die Dokumentation von Gewalt- und Aggressionsereignissen, sondern machten diese auch sichtbar und bearbeitbar.

Stärkung der Gewaltpräventionsteams

Das langfristige Ziel war es, die Gewaltpräventionsteams (GPT) in den Pflegewohnhäusern durch Schulungen, Leitfäden und Fallbesprechungen in ihrer Eigenverantwortung zu stärken. In einigen Häusern arbeiteten die GPT von Anfang an größtenteils selbstständig, während in anderen noch begleitende Unterstützung notwendig war. Besonders förderlich ist es, wenn eine Einrichtung, angepasst an die jeweiligen Erfordernisse, Situationen und Bedürfnisse, relevante Maßnahmen miterarbeitet. Die Identifikation und somit die Umsetzung sind dadurch in höherem Maße gesichert.

Beteiligung von Bewohner*innen

Die Beteiligung der Bewohner*innen stellte aufgrund ihrer körperlichen und kognitiven Einschränkungen sowie der Sensibilität des Themas eine Herausforderung dar. Eine gute Mög-

lichkeit der Partizipation wurde jedoch in einem Pflegewohnhaus durch eine ressourcenorientierte Bewohner*innengruppe geschaffen, die sich regelmäßig trifft und aktuelle Themen bearbeitet. Solche Partizipation möchten wir auch in anderen Pflegewohnhäusern fördern.

Zeitressourcen als zentrales Hindernis

Ein weiteres Hindernis waren die begrenzten Zeitressourcen der Mitarbeiter*innen. Eine Jahresplanung der Termine sowie die Benennung einer festen Ansprechperson im Pflegewohnhaus halfen dabei, die Organisation zu vereinfachen. Das Projektteam übernahm Aufgaben wie Protokollführung und Terminplanung, um den organisatorischen Aufwand für die GPT zu minimieren.

Kommunikation mit Führungskräften und internen Strukturen

Die Kommunikation mit den Haus- und Pflegedienstleitungen erfolgte über regelmäßige interne Formate und GPT-Treffen. Der Zugang zu anderen Zielgruppen war oft vom jeweiligen Pflegewohnhaus und den internen Kommunikationsstrukturen abhängig.

Die langfristige Umsetzung auch über das Projekt hinaus erfordert Leadership und Vorbildwirkung durch Führungskräfte sowie kontinuierliche Reflexion und Intervention.

Beteiligung von Angehörigen und freiwilligen Mitarbeiter*innen

Besonders herausfordernd war die Beteiligung von Angehörigen und freiwilligen Mitarbeiter*innen. Das Thema wurde zwar als wichtig erachtet, doch vielen fehlten die Zeit und Ressourcen. Es wurde jedoch mit einer kurzen GAP-Sensibilisierung innerhalb bestehender Formate ein angepasstes Angebot für beide Gruppen geschaffen.

Zusammenarbeit mit Fachstellen zur Gewaltprävention

Wertvoll ist die Zusammenarbeit mit weiteren Gewaltpräventionsbeauftragten innerhalb der Caritas, wie aus der Servicestelle Gesundheit, die als Teil des Projektteams ihre Fachkenntnisse einbrachte und das Projekt mit ihrer Expertise bereicherte. Durch das Projekt entstand eine vertiefte Professionalisierung in der Bearbeitung des Themas sowie eine Strukturierung und enge Zusammenarbeit mit der Servicestelle Gesundheit, die weiterhin besteht.

Bestätigung durch externe Evaluierung

Anfang 2024 führte die Kommission 5 der Volksanwaltschaft eine unangekündigte Begehung eines Pflegewohnhauses mit Fokus auf Gewaltprävention durch. Der Bericht hob die umfassenden Maßnahmen der Caritas positiv hervor, darunter das Gewaltpräventions-Konzept, Mindeststandards, einen Verhaltenskodex sowie Handlungsleitlinien zu Freiheitsbeschränkungen und Deeskalation. Ergänzt werden diese durch die Dokumentation von Gewaltvorfällen (DOGA), Fortbildungen, Fallbesprechungen und Supervision. Strukturelle Maßnahmen wie eine zentrale Servicestelle, eine Ombudsstelle und Präventionsbeauftragte unterstützen die Sensibilisierung. Die Kommission bewertet die Gewaltprävention der Caritas als Best-Practice-Beispiel, sieht aber Verbesserungsbedarf bei konkreten Handlungsanweisungen zu Gewalt durch Mitarbeiter*innen.

Literatur:

Richter, Dirk (2013): Aggression in der Langzeitpflege. Ein differenzierter Überblick über die Problematik. Hrsg.: Curaviva Schweiz, Fachbereich Alter, Bern

Schirmer, Uwe; Mayer, Michael; Vaclav, Jörg, Papenberg, Wolfgang; Martin, Veronika; Gaschler, Franz und Özköylü, Seli (2012): Prävention von Aggression und Gewalt in der Pflege. Grundlagen und Praxis des Aggressionsmanagements für Psychiatrie und Gerontopsychiatrie. 3.Auflage Hannover: Schlütersche

Anhang:

- DOGA_Dokumentation_Gewalt_Aggression_PWH-2-1-874_27092023.pdf
- GegenGewalt_CaritasPflege_Poster.pdf