



Jahresbericht



*Kompetenzzentrum
und Beratungsstelle
bei Konflikten
und Gewalt
in der Pflege*

Pflege in Not Brandenburg



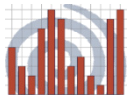
**PFLEGE IN NOT
BRANDENBURG**
0800 265 55 66

BERATUNGSTELEFON

Inhalt



1. **Vorwort** S. 2



2. **Beratungszahlen** S. 3

- 2.1 *Häusliche und stationäre Altenpflege* S. 3
2.2 *Ratsuchende* S. 4
2.3 *Kontakthäufigkeit* S. 5
2.4 *Beratungsanlässe* S. 5
2.5 *Beschwerdethemen* S. 6
2.6 *Interventionen* S. 7



3. **Fortbildungen, Vermittlungsgespräche und Coachings** S. 8



4. **Netzwerkarbeit des Kompetenzzentrums** S. 9



5. **Projekt zur Stärkung von Pflegekräften** S. 12



6. **Ausblick** S. 14



1 Vorwort



Wir blicken auf ein Jahr der Beratung und Unterstützung für pflegende Angehörige und professionell Pflegende zurück. Mit konkreter Entlastung und zielgerichteter Hilfestellung bei Konflikten und Aggressionen unterstützen wir, die Beraterinnen von „Pflege in Not Brandenburg“ (PiN) die Beteiligten.

Da der zunehmende Fachkräftemangel in Brandenburg mehr und mehr sichtbar wird, gerieten die daraus resultierenden Schwierigkeiten und Problemlagen weiter in den Fokus. Auch wenn in den letzten Jahren Corona und der Umgang damit ein Thema war, ist dies in unserer Arbeit langsam wieder in den Hintergrund gerückt.

Bei 205 Fällen mit insgesamt 693 Kontakten konnten wir Menschen bei der Klärung ihrer Probleme und bei der Suche nach Lösungen im vergangenen Jahr unterstützen.

Nach vierzehn Jahren Beratungsarbeit stellen wir fest, dass das Thema „Gewalt in der Pflege älterer Menschen“ immer mehr Raum in der öffentlichen Wahrnehmung bekommen hat. So wurden Fälle, in denen es um Aggressionen oder gewaltvolle Momente in Pflegesettings ging, immer häufiger an uns herangetragen, insbesondere bei eskalierender Kommunikation und Familienkonflikten im Zusammenhang mit einer Pflegesituation. Das bedeutet, dass wir verstärkt in Situationen beraten, die aggressives Potential haben. Durch die Erkenntnis der Beteiligten, sich auf dem Weg in eine Eskalation zu befinden und ihr Bestreben, dies verändern zu wollen, ist jedoch echte Prävention möglich.

Entscheidend für eine intensive und wirkungsvolle Beratung sind die unterstützenden und gleichfalls begleitenden Angebote unserer Netzwerkpartner_innen. Im Rahmen der Bundesarbeitsgemeinschaft der PflegeNotTelefone¹ finden wir Gleichgesinnte, um in dem Problemfeld zu Lösungen beizutragen, in welchem wir seit 2008 Spezialberatung anbieten. Ohne die Angebote unserer Kooperationspartner_innen vor Ort, z.B. zur praktischen Pflege, zum Umgang mit Demenz, zur Selbsthilfe für Angehörige uvm., würden unserer Beratung praktische Umsetzungsmöglichkeiten für die Betroffenen fehlen. Diese Netzwerkarbeit und Kooperation hat wesentlich dazu beigetragen, aus unterschiedlichen Beratungsperspektiven das Thema Konflikte und Gewalt in der Pflege anzusprechen und Prävention zu ermöglichen.

Wir sind für die gute Zusammenarbeit sehr dankbar und freuen uns über die konstruktive Kooperation, insbesondere mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz (MSGIV) und der AOK Nordost.

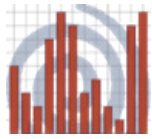
Claudia Gratz, Helga Zeike und Sabine Theuerkauf

im März 2023

¹ www.beschwerdestellen-pflege.de: Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone, Beratungs- und Beschwerdestellen (BAG der Krisentelefone) wurde 1999 gegründet mit dem Ziel der Verbesserung der Lebenssituation alter Menschen gegründet. Hierzu gehören in erster Linie die Verringerung von Missständen in der Pflege und die Bewältigung von Gewalt-situationen im häuslichen Umfeld.



2 Beratungszahlen



2022 bearbeiteten wir bei Pflege in Not Brandenburg (PiN) 205 Fälle mit insgesamt 693 Kontakten.

Dem hohen Bedarf an praktischer Unterstützung für die Pflegeorganisation bei Angehörigen begegneten wir durch das entlastende Gespräch und die Weiterleitung an unsere Netzwerkpartner_innen vor Ort. Wichtige Fragen der Ratsuchenden resultierten aus kommunikativen Problemen heraus. Dabei nahmen diese Schwierigkeiten teils auch aggressive und gewaltvolle Formen an. Hier konnten wir in der jeweiligen Situation gezielt beraten, coachen, schulen und zwischen den Beteiligten vermitteln.

2.1 Häusliche und stationäre Altenpflege

Wie schon 2021 suchten aus dem häuslichen Bereich eher die Angehörigen Rat, während im stationären Bereich die Anfragen vor allem seitens der Pflegekräfte erfolgten. Für letztere standen nach wie vor Kommunikationsprobleme mit den Angehörigen im Vordergrund. Insgesamt stellt sich die Verteilung wie in Abbildung 1 und 2 ersichtlich dar:

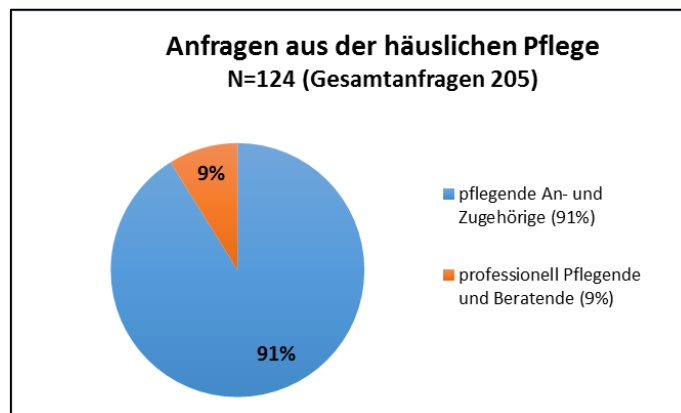


Abb. 1: Anfragen häusliche Pflege

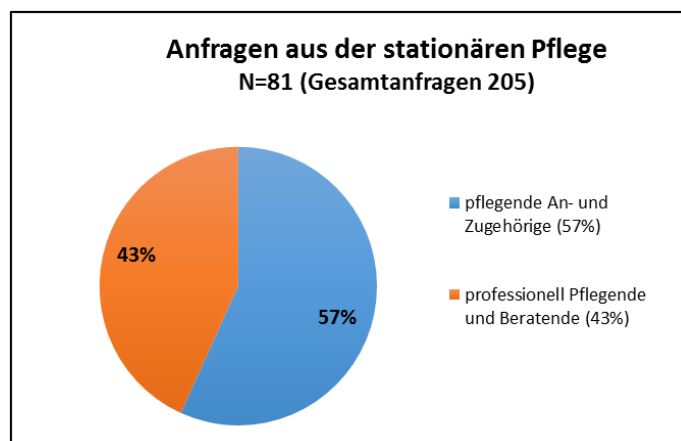


Abb. 2: Anfragen stationäre Pflege



Die Anfragen aus der Häuslichkeit bezogen sich im Schwerpunkt auf die in Abbildung 3 dargestellten Themen:

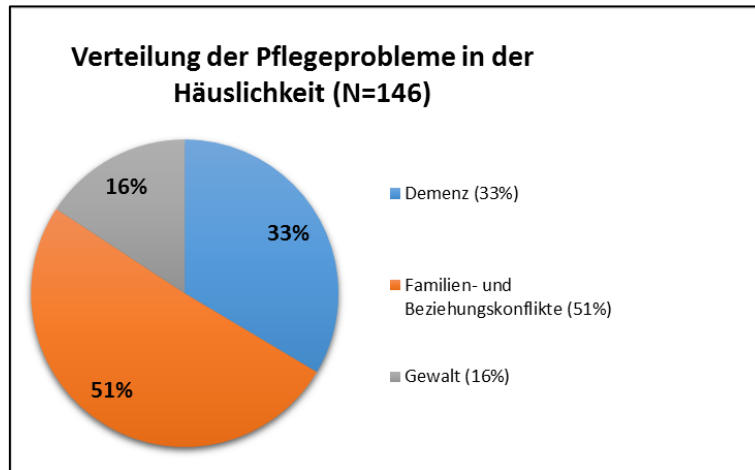


Abb. 3: Pflegeprobleme in der Häuslichkeit

2.2 Ratsuchende

Wie im Vorjahr machten pflegende Angehörige den größten Anteil der Ratsuchenden aus, ein Fünftel der Anrufenden kam aus dem Bereich der professionell Pflegenden, die weiteren Ratsuchenden waren, Betreuende und die Gepflegten selbst.

Dennoch lässt sich ein stetiger Anstieg des Beratungsbedarfs von Profis über die Jahre verzeichnen (2020: 9%, 2021: 12%, 2022: 14%).

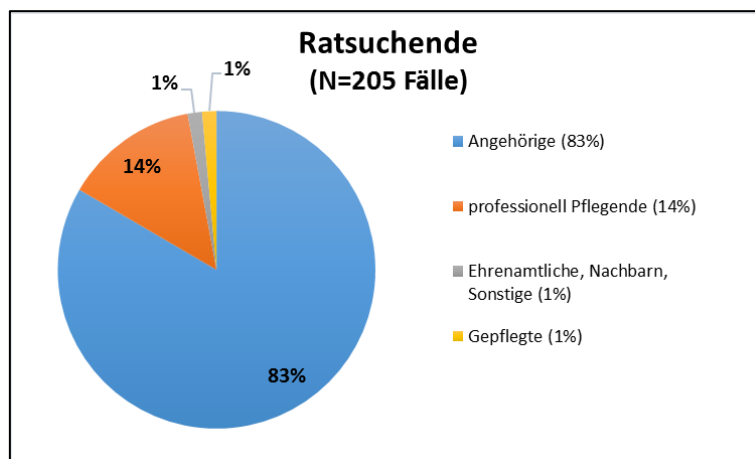


Abb. 4: Ratsuchende



2.3 Kontakthäufigkeit

Bei hochkonflikthaften Fällen ist die Kontakthäufigkeit in der Beratung höher. Dies liegt zum einen daran, dass im Verlauf der Beratung auch möglichst alle am Konflikt Beteiligten gehört werden, um eine ausgewogene Lösung erarbeiten zu können. Zum anderen ist der Besprechungsbedarf höher, um ein Vermittlungsgespräch vorzubereiten und in der Nachbereitung zur Sicherung der Ergebnisse den Kontakt zu den Beteiligten zu halten. Wenn möglich, werden die Pflegebedürftigen mit einbezogen, da ihr Wohl die Basis und das Ziel jeder Beratung von PiN ist. Gelegentlich erweitern wir den Kreis der Gesprächsteilnehmenden auch auf Beteiligte im Umfeld oder Netzwerkpartner_innen, deren Angebote zu einer Lösung der Konfliktsituation beitragen können.

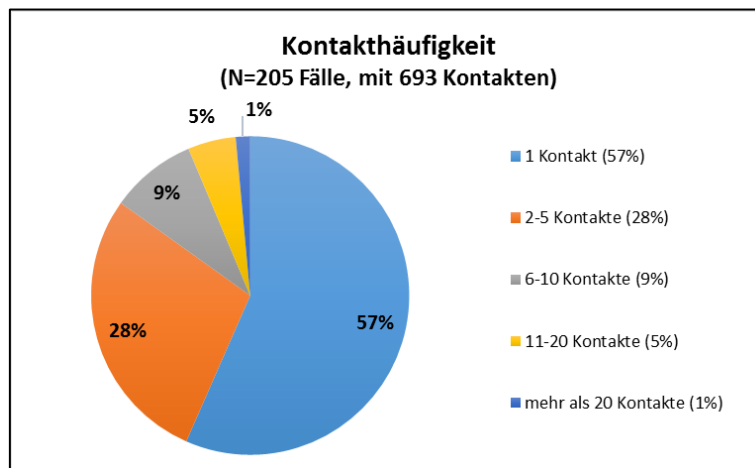


Abb. 5: Kontakthäufigkeit

2.4 Beratungsanlässe

In Abbildung 6 sind unter Beratungsanlässen die Themen erfasst, die im Jahr 2022 Auslöser für einen Anruf bei PiN wurden.

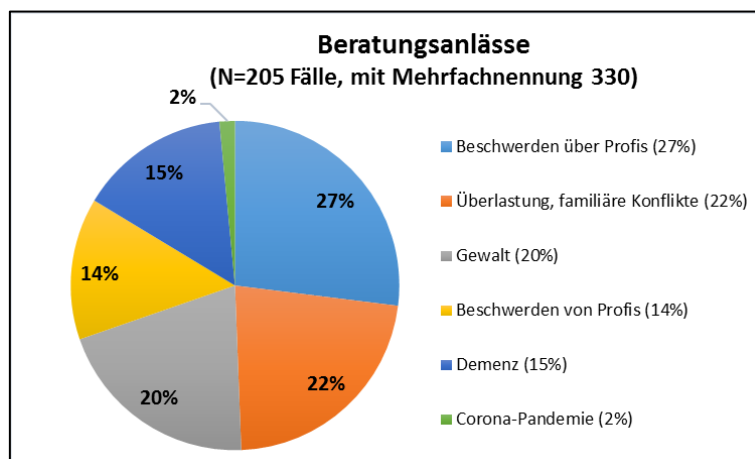


Abb. 6: Beratungsanlässe



Darunter haben Beschwerden über Profis sowie Überlastung und familiäre Konflikte den größten prozentualen Anteil. Beschwerden über andere an der Pflege Beteiligten und Hinweise auf Konflikte, Aggressionen und Gewalt werden in der Beratung von PiN direkt lösungsorientiert bearbeitet.

Wenn es darüber hinaus um fachliche Informationen zur Pflegeorganisation oder zu Fragen bei Demenz geht, können wir dabei auch auf unsere Netzwerkpartner_innen bei den Pflegestützpunkten und Demenzberatungsstellen verweisen. Die Fachstelle für Altern und Pflegen im Quartier (FAPIQ) ist eine hilfreiche Partnerin bei der Organisation im lokalen Umfeld der Anrufenden, die Aufsicht für unterstützende Wohnformen ist vor allem bei Beschwerden in stationären Settings zur Klärung von Bedeutung.

2.5 Beschwerdethemen

Nachdem die Beratungsanlässe im Erstgespräch durch die Anrufenden benannt wurden, finden sich dahinter meist noch andere Beschwerdethemen, die im Verlauf der Beratung zutage treten und ebenfalls bearbeitet werden.

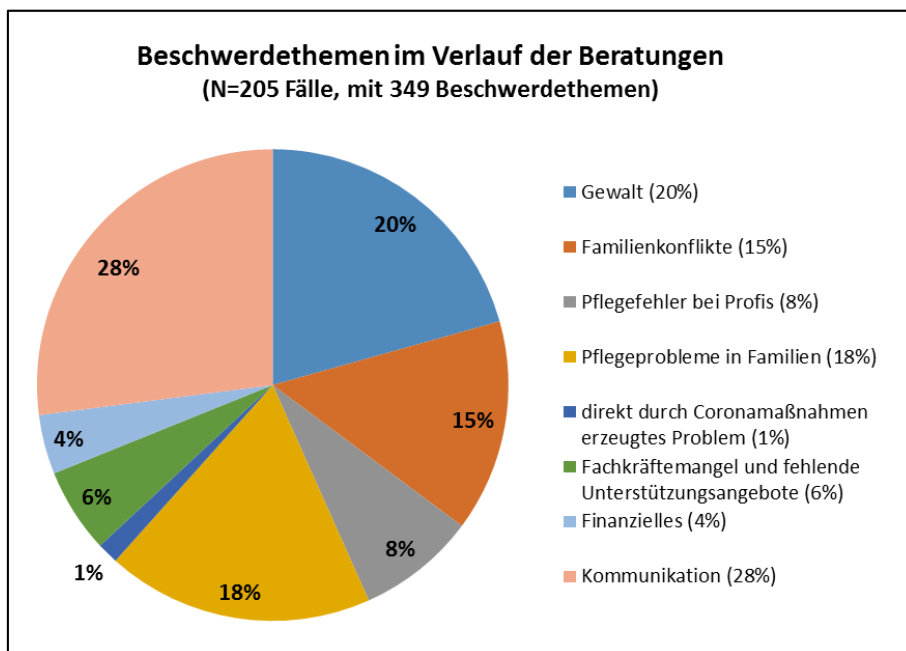


Abb. 7: Beschwerdethemen

Die Frustration über eine als unzureichend erlebte Pflegesituation ist nicht selten Ursache für aggressive Kommunikation. Auch birgt das Fehlen von Angeboten in der anhaltenden Situation des Fachkräftemangels für die angemessene Verteilung der pflegerischen Lasten viel Konfliktpotential. Hierzu wurden sowohl Angehörige als auch Pflegekräfte von PiN beraten.



Vereinzelte meldeten verzweifelte Angehörige auch negative Folgen für die Versorgung ihrer Pflegebedürftigen. Zum Beispiel, wenn Pflegedienste ihre Arbeit einstellten und neue Anbieter nicht zu finden waren. Oder wenn Einrichtungen geschlossen wurden und die dort Wohnenden in andere Einrichtungen umziehen mussten.

2.6 Interventionen

Neben der direkten und konkreten Beratung am Telefon ist die Vermittlung von Informationen über die Möglichkeiten der Pflegelandschaft ein wichtiger Baustein der Arbeit von PiN. Hierbei bewährte sich die Kooperation mit den Netzwerkpartner_innen, mit denen dann zusammengearbeitet oder an die bei Bedarf weitervermittelt wurde.

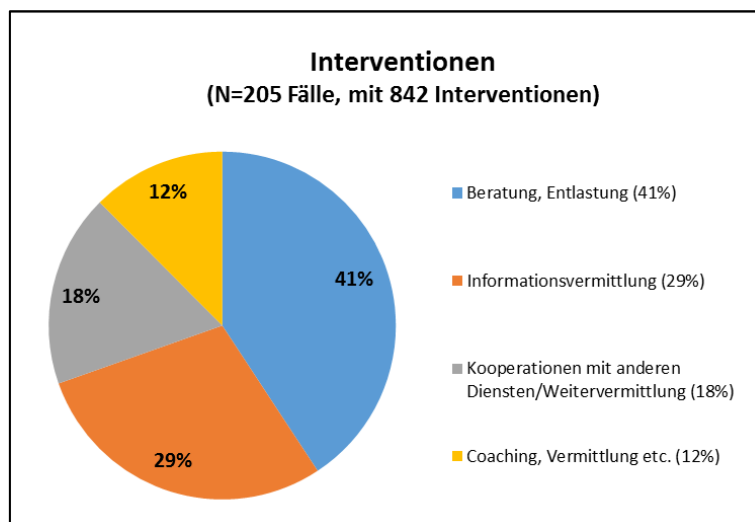


Abb. 8: Interventionen

Der erste Kontakt mit PiN und die ersten Gespräche ermöglichen den Anrufenden, nicht nur die Situation aus ihrer Sicht zu beschreiben, sondern auch ihr Erleben zu reflektieren. Dies hilft vor allem den Anrufenden aus der Häuslichkeit, die sehr oft neben der sofortigen emotionalen Entlastung auch Informations- und Kontaktvermittlung zu anderen Beratungsstellen im Netzwerk von PiN benötigen.

Im stationären Bereich waren es 2022 weniger Überlastungssituationen, als vielmehr Kommunikationsprobleme und Konflikte mit Aggressionspotential, die Anlass gaben, den Kontakt mit PiN zu suchen.

Neben der Reflektion der eigenen Situation und der verschiedenen Anteile der jeweils Beteiligten am aktuellen Konflikt im Einzelgespräch ist die weiterführende begleitende Beratung im Coaching (der professionell Pflegenden) oder den Vermittlungsgesprächen (zwischen Angehörigen, Gepflegten und den Profis) das Setting, welches zur Konfliktentspannung führt.



3 Fortbildungen, Vermittlungsgespräche und Coachings



Da der Schwerpunkt der Arbeit von PiN im direkten Umgang mit Konflikten und Aggressionen liegt, bilden wir nur anlassbezogen zu Gewaltprävention und Kommunikationsfragen zur Deeskalation fort. Vor allem, wenn Pflorgeteams psychosozialen Methoden ablehnend gegenüberstehen, kann eine Fortbildung zu einem dem Anlass entsprechenden Thema ein hilfreicher Türöffner sein, um den Pflegekräften den Einstieg in das Gespräch über eine belastende Situation zu erleichtern. Für präventive Deeskalationstrainings braucht es fachliche Expertise; wir haben daher aktiv unser Netzwerk mit fachlichen Kontakten erweitert.

PiN hat mit der eigenen Form der „Vermittlungsgespräche“ ein Instrument, mit dem Konflikte zwischen Angehörigen und Pflorgeteams beleuchtet und Lösungen für konkrete Probleme miteinander erarbeitet werden können. Zu einem gemeinsamen Gespräch darüber müssen natürlich beide Seiten bereit sein und aufeinander zugehen. Wenn die Beteiligten im Vermittlungsgespräch einander zuhören sowie die andere Seite sehen und verstehen können, finden sich meistens für beide Seiten Schritte, Wege und Absprachen, die die weitere Zusammenarbeit konstruktiv ermöglichen.

Frustration über Ergebnisse eines Vermittlungsgesprächs kommt dann auf, wenn eine Seite der Beteiligten erwartet, dass PiN als „Pflegepolizei“ wirkt und die Ansichten der einen Seite der anderen gegenüber durchsetzt. Das Ziel der Vereinbarungen aus einem Vermittlungsgespräch ist aber, gemeinsame Absprachen für die Pflege zu treffen. Diese ermöglichen beiden Seiten gleichermaßen, ihre Wünsche und Möglichkeiten realistisch aufeinander abzustimmen und miteinander für die Pflegebedürftigen zu handeln. Für jene, die sich ein Druckmittel gegen die anderen erhoffen und nur ihre eigene Sicht durchsetzen wollen, ist das Angebot von PiN nicht geeignet.

Auch 2022 wurde das Angebot der Vermittlungsgespräche von Angehörigen sowie Einrichtungen angenommen. Häufig geschah dies über Empfehlung der Aufsicht für unterstützende Wohnformen (AuW). Zudem gab es durchgängig Coaching-Anfragen von professionell Pflegenden. Wenn in einer Konfliktsituation keine Vermittlung mehr möglich oder eine der Parteien nicht zu einem Vermittlungsgespräch bereit ist, können in einem Coaching Strategien für einen guten Umgang mit der Situation erarbeitet werden. Auch hier können wir für längere Prozesse an Netzwerkpartner_innen weitervermitteln.



4 Netzwerkarbeit des Kompetenzzentrums



Die Netzwerkarbeit nahm auch 2022 einen großen Teil der Arbeit von PiN ein. Die Hälfte der Veranstaltungen, an denen wir teilnahmen oder uns aktiv beteiligten, waren Netzwerktreffen oder Netzwerkveranstaltungen, ein Drittel davon online. Insgesamt waren wir mit 469 Personen in Kontakt.

Die Anzahl der Veranstaltungen 2022 war im Wesentlichen ähnlich wie im Vorjahr.

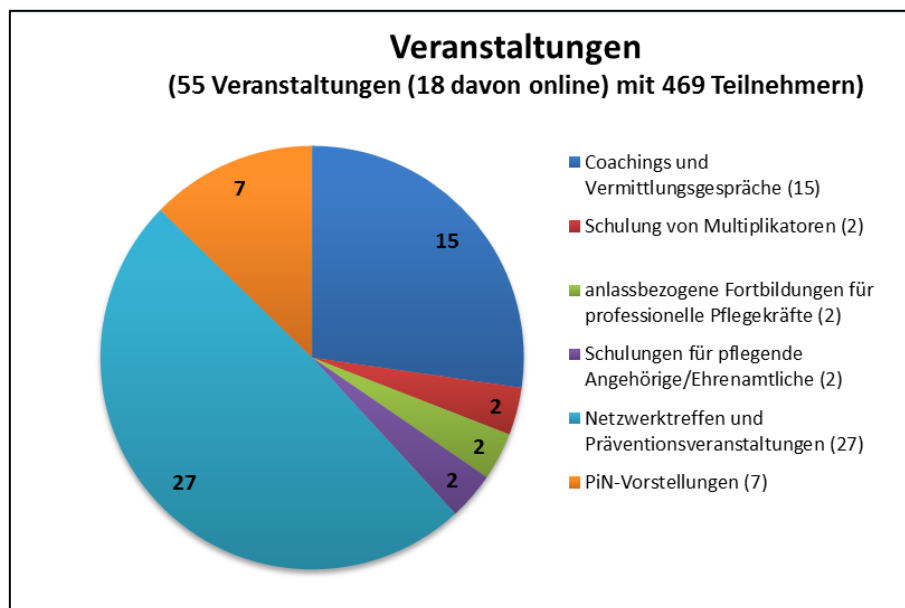


Abb. 9: Veranstaltungen

Besonders zu erwähnen sind neue Projekte, zu denen wir hinzugezogen oder befragt wurden.

MARVOW (Multi-Agency Responses to Violence Older Women) ist ein EU-Projekt zur Multi-Institutionelle Zusammenarbeit bei der Unterstützung von gewaltbetroffenen älteren Frauen. Beteiligt sind Frauenschutz-Organisationen aus vier Ländern: Österreich, Deutschland, Estland, Griechenland.

Ziel des Projekts MARVOW ist es, länderspezifische multi-institutionelle Kooperationsmodelle zu entwickeln, um Lücken und Defizite im Gewaltschutzbereich aufzuzeigen, diese zu schließen sowie die Situation von gewaltbetroffenen älteren Frauen zu verbessern.

Wir waren zu einem Online-Workshop eingeladen, um von unseren Erfahrungen aus dem Altenpflegebereich zu berichten.

Das Projekt umfasste den Zeitraum von zwei Jahren (2020-2022). Der Abschlussbericht steht in englischer Sprache unter

https://marvow.eu/wp-content/uploads/2020/05/MARVOW_Replication-Guidelines.pdf

zur Verfügung.



PiCarDi - "Palliative Versorgung und hospizliche Begleitung von Menschen mit geistiger und schwerer Behinderung", durchgeführt von der Humboldt-Universität zu Berlin im Verbundteam mit der Katholischen Hochschule Münster und der Universität Leipzig, ist ein weiteres neues Projekt mit dem PiN in Kontakt kam.

PiCarDi möchte einen Beitrag zur Sicherstellung gleichberechtigter Teilhabe und zur innovativen Weiterentwicklung der Versorgungslandschaft für Menschen mit geistiger und schwerer Behinderung am Lebensende leisten.

Hier haben wir ebenfalls an mehreren Onlinetreffen teilgenommen, um am Beispiel der Stadt Potsdam die Versorgungsstrukturen für Menschen mit Behinderung zu betrachten. Gefragt waren unsere Beobachtungen und Erfahrungen zum einen im Hinblick darauf, ob die palliative und hospizliche Versorgung alter Menschen auf die Eingliederungshilfe übertragbar ist. Zum anderen ging es um die Frage, wie Menschen mit schweren Behinderungen in Einrichtungen der Altenpflege am Lebensende versorgt werden.

PEKo - Partizipative Entwicklung eines multimodalen Konzeptes zur Prävention von Gewalt in der stationären Altenpflege sieht vor, von vorherein präventiv das Thema Gewalt in der Altenpflege mitzudenken und soll in einem Projekt in der Uckermark in den geplanten Einrichtungen installiert werden.

In Grüntal (UM) soll auf einem ehemaligen LPG-Gelände ein generationenübergreifendes Wohnprojekt entstehen, in dem, neben verschiedenen anderen sozialen Angeboten, auch unterschiedliche Pflegeeinrichtungen ihren Platz finden. Dazu haben die Projektverantwortlichen die Expertise von PiN eingeholt.

Unter <https://peko-gegen-gewalt.de/> kann man sich näher über das Vorhaben informieren.

Der **AOK Bundesverband** hat gemeinsam mit Partner_innen aus der Pflegebranche und den Pflegeverbänden die **Aktion „Gewaltfrei Pflegen“** ins Leben gerufen. Die Aktion soll dazu beitragen, das Thema Gewalt in der Pflege vorurteilsfrei zu betrachten und einen Diskurs darüber anzuregen. Es werden Hilfsangebote und Anlaufstellen vorgestellt, erfolgreiche Konzepte und Ansätze aus der Pflegepraxis präsentiert sowie Präventionsmöglichkeiten aufgezeigt. Über diese Aktion des AOK-Bundesverbandes konnte bundesweit auf die Arbeit der Beschwerdestellen aufmerksam gemacht werden. Unterstützt wurde das Projekt mit einer Plakataktion. PiN war als Vertretung der Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone an der Aktion beteiligt. Mit einem Interview über den Umgang mit sexueller Belästigung und Gewalt am Pflege-Arbeitsplatz machten wir auf das Thema aufmerksam. „Gewaltfrei Pflegen“ ist Teil der auf mehrere Jahre angelegten AOK-Initiative „Pflege.Kräfte.Stärken.“

Die zusätzlichen Herausforderungen, die durch die Bekämpfung der SARS-Covid19-Pandemie seit dem Frühjahr 2020 auf die professionell Pflegenden zukamen, haben die Belastungen der Arbeit nochmals deutlich erhöht. Nach zwei Jahren Pandemiebekämpfung ist die „Pflege am Limit“. Sich dieser Situation bewusst, beschäftigte sich die **AG "Auswirkungen der Corona-**



Pandemie auf die soziale Infrastruktur in Brandenburg" im MSGIV mit der Frage, welche Angebote (abseits von mehr Geld und Personal) in Einrichtungen der professionellen Pflege und ambulanten Dienste nachhaltig zu einer Entlastung der Pflegeteams und ihrer Leitungen beitragen können. An dieser Arbeitsgruppe beteiligten sich die Träger- und Spitzenverbände sowie das MSGIV und die Eingliederungshilfe, in der Unterarbeitsgruppe nahm auch die AOK teil.

Unter Leitung von PiN setzte sich eine Unterarbeitsgruppe vertiefend mit der Problematik auseinander. Allen Beteiligten wurde nach intensiver Diskussion deutlich, dass das Verfügbarmachen von psychosozialen Entlastungsangeboten das am besten geeignete Mittel ist, um das Ziel einer dauerhaften Verbesserung und Entlastung in der Arbeitssituation für professionell Pflegende zu erreichen. Daraus entstand das **Projekt zur Stärkung von Pflegekräften**. Die Hoffbauer-Stiftung wurde mit der Umsetzung beauftragt. Die Beraterinnen von PiN übernahmen die Umsetzung (siehe Punkt 5).

Im Workshop zur Weiterentwicklung von Beratungsstrukturen in der Pflege des **Landespflegeausschusses Brandenburg/AG Lokale Pflege- und Beratungsstrukturen** wurden Visionen und Ideen entwickelt, wie die Beratung in Brandenburg optimiert werden kann. Daraus wurde eine Unter-AG gegründet. Diese erhielt den Auftrag, ein Rahmenkonzept zur Weiterentwicklung des Erfahrungsaustauschs und der Vernetzung der Brandenburger Pflegestützpunkte unter Einbeziehung aller beteiligten Akteure zu erarbeiten. Eine Beraterin von PiN ist Teil dieser AG.

Intensiviert wurde die Zusammenarbeit mit **der FAPIQ**. So stellten wir den Mitarbeitenden von FAPIQ die Schwerpunkte der Beratungstätigkeit von PiN auf einer Teamsitzung nochmal vertiefend vor. Umgekehrt hatten wir die Möglichkeit, an einer Fortbildung zur Struktur und Bildung von Wohnpflegegemeinschaften teilzunehmen und in diesem Bereich unser Wissen und unsere Kompetenzen zu erweitern.

Erfreulich war, dass die schon lange geplante und immer wieder verschobene Fortbildung mit den Präventionsbeamten der **Polizei Brandenburg** stattfinden konnte. Wir schulten zum Thema „Gewalt in der Pflege älterer Menschen“. Dabei stellten wir auch die Arbeit von PiN vor und es kam zu einem regen Austausch mit den Polizeibeamten. Zukünftig können die daraus resultierenden Synergien für die Arbeit beider Seiten genutzt werden.

Weiterhin gab es eine gute Zusammenarbeit mit der **AuW**. Sehr häufig wurden wir von der AuW empfohlen, wenn Konfliktlagen in Einrichtungen über reine Pflegefehler hinausgingen und gestörte zwischenmenschliche Kommunikation Ursache für Probleme zwischen Angehörigen und Einrichtungen war.



Auch mit der **Alzheimergesellschaft Brandenburg**, insbesondere mit dem **Kompetenzzentrum Demenz** verbindet uns seit Jahren ein guter Kontakt. Bei zahlreichen Netzwerktreffen (zum Beispiel im Netzwerk Älterwerden in Potsdam) und Fachtagungen wurde sich über aktuelle Fälle und Problemlagen ausgetauscht.

Diesen Austausch gab es ebenfalls mit den **Pflegestützpunkten** in Brandenburg, der besonders über das Projekt des Pflegeschutzbundes **BIVA** (Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen) gefördert wurde.

Weiterhin sind wir im **Landespräventionsrat** aktiv, hier in der **AG Opferschutz**. 2022 waren wir unterstützend an der Ausschreibung des Brandenburger Präventionspreises beteiligt.

Wir nahmen, wie auch in den vergangenen Jahren, an Treffen der **Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone** teil. 2022 ist uns turnusmäßig die Sprecherrolle übertragen worden.

5 Projekt zur Stärkung von Pflegekräften



Das Projekt zur Stärkung von Pflegekräften (SPK) startete am 01.07.2022 und wurde in die Trägerschaft der Hoffbauer-Stiftung gegeben.

Das Ziel des Projektes bestand in der dauerhaften Sicherung von Arbeitskräften für die Einrichtungen und Dienste der Altenpflege durch eine Verbesserung der Abläufe und der Mitarbeiter_innenzufriedenheit.

Der Anlass bestand in der langandauernden Überforderung sowohl der Pflegehelfenden und Fachkräfte, als auch der Leitungskräfte durch die Anforderungen zur Bewältigung der Corona-Pandemie. Bei schon vorher spürbarem Fachkräftemangel in Folge des demografischen Wandels, sollte der Erschöpfung der professionell Pflegenden entgegengewirkt werden. Gleichzeitig ging es darum, der Gefährdung der pflegerischen Versorgung durch das Verlassen des Berufes präventiv zu begegnen.

Wir Mitarbeiterinnen von PiN, wurden mit der Durchführung des Projektes beauftragt, da wir durch unsere Beratungsarbeit umfangreiche Erfahrungen mit Belastungssituationen vorweisen können. Diese Expertise ermöglichte uns eine hohe Qualität der Durchführung des Prozesses und zielte auf Wirksamkeit sowie Nachhaltigkeit.

Nach dem Projektstart im Sommer begannen wir sofort mit der Öffentlichkeitsarbeit über unsere Netzwerkpartner. Um das erweiterte Arbeitsspektrum umsetzen zu können, wurde eine dritte Beraterin eingestellt.



Abb. 10: Postkarte Öffentlichkeitsarbeit SPK

Ein vertiefter, umfangreicher Beratungs- und Kommunikationsprozess mit der Leitungsebene und den Mitarbeiter_innen, bildete die Grundlage für eine umfassende Diagnostik. Auf deren Basis wurden konkrete Maßnahmen für die jeweilige Einrichtung erarbeitet, die diese eigenständig oder mit Dienstleistern umsetzen. Eine Evaluation erfolgte im Anschluss.

Die ersten deutlichen, positiven Effekte, wurden uns bereits bei den Gesprächen rückgemeldet. Für alle bedeutete es eine Wertschätzung, dass eine neutrale Beratungsinstitution im Auftrag des Landes ihre Sicht anhörte und an ihren Erfahrungen teilhatte.

Besonders bei schwierigen und herausfordernden Situationen wurden die Mitarbeiter_innen ermutigt, neue Perspektiven zu entwickeln, um Unterstützung annehmen zu können, anstatt ihrer Erschöpfung und Frustration zu entfliehen und den Beruf zu verlassen.

Die Beratung war fokussiert auf Entlastung und Stärkung. Dies trägt zur Mitarbeitenden-Bindung ans Arbeitsumfeld bei.

Auf die Frage, welche Art der Unterstützung den Teams und Leitungskräften Entlastung geben kann, wenn es keine zusätzlichen Pflegekräfte gibt, äußerten diese unterschiedliche Wünsche und Vorstellungen, wie im Folgenden:

- teambildende Maßnahmen
- Supervision
- Führungskräftecoaching
- Empfehlung zum Erstellen von Ablaufplänen
- Digitalisierung der Pflegedokumentation



- Betriebliche Gesundheitsförderung (die wurde mitunter von den Einrichtungsleitungen als bereits bestehende Maßnahme benannt wurde)
- Organisationsentwicklung
- individuelle Maßnahmen für Einzelne

Es wurden in der Pilotphase je Einrichtung im direkten Gespräch durchschnittlich 40 Mitarbeiter_innen kontaktiert, darüber etwa insgesamt 300 Beschäftigte erreicht, die vollstationär ca. 450 Pflegebedürftige betreuen.

6 Ausblick



2023 besteht die Beratungsstelle Pflege in Not Brandenburg 15 Jahre. Ein Zeitpunkt, um zu prüfen, mit welchen Ideen wir gestartet sind und in welche Richtung sich die Bedarfe im Land seitdem entwickelt haben. Sowie ein wichtiger Anlass, die Öffentlichkeit einmal mehr auf uns aufmerksam zu machen. Gepflegte, Angehörige und professionell Pflegenden sollen darüber informiert werden, was PiN anbietet, um schwierige Pflegesituationen zu meistern und Konflikte zu lösen. Das Jahr 2023 begann bereits mit Interesse und bei regionalen Medien und überregionalem Rundfunk.

Da die Beschränkungen der Coronapandemie aufgehoben wurden, wird es endlich wieder möglich sein, die Kontakte zu unseren Netzwerkpartner_innen zu intensivieren und neue hinzu zugewinnen. Besonders in den Focus nehmen wollen wir Angebote, die ähnlich wie wir, mit Opfern von Gewalt arbeiten und Betroffene beraten, zum Beispiel die Fachstelle Gewaltprävention Brandenburg.

Des Weiteren ist es uns ein sehr großes Anliegen, das Projekt zur Stärkung von Pflegekräften weiter zu führen. Die psychosoziale Herangehensweise an schwerwiegende Themen der Arbeit in der Pflege wird als sehr entlastend von den Mitarbeiter_innen empfunden. Sie entspricht dem Wunsch, gesehen und gehört zu werden sowie wirksame und nachhaltige Strategien und Perspektiven in Bezug auf die tägliche Arbeit zu entwickeln. In der Pilotphase haben wir bereits die große Wirksamkeit des Projektes beobachten können. Wir bekamen durchweg positive Rückmeldungen aus den Einrichtungen, die auf ein Projekt wie dieses gewartet zu haben schienen und das Angebot dankbar angenommen haben.

Auf Grund unserer jahrelangen Beratungserfahrung und den sich entwickelnden großen Herausforderungen im Bereich der Pflege, ist die Arbeit von PiN ein wichtiger und notwendiger Bestandteil der Pflegelandschaft.

Wir grüßen Sie herzlich

Claudia Gratz, Helga Zeike und Sabine Theuerkauf

Beratungszeiten
Montag: 09.00-12.00 Uhr
Mittwoch: 14.00-18.00 Uhr
Freitag: 09.00-12.00 Uhr
13.00-17.00 Uhr

Hoffbauer-Stiftung
Pflege in Not Brandenburg
Gutenbergstrasse 96
14467 Potsdam
Tel.: 0331-200 89 00 /01
Fax: 0331-200 88 59

mail@pinbrandenburg.de
<https://pflege-in-not-brandenburg.de>