

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	7
<b>1 Kapitelüberblick</b> .....	8
<b>2 Aggression und Gewalt in der Pflege – (K)ein Thema?</b> .....	9
2.1 Aggression als menschliche Verhaltensmöglichkeit .....	9
2.1.1 Aggression wird als bedrohlich und verletzend erlebt .....	9
2.1.2 Bedingungsfaktoren aggressiven Verhaltens .....	11
2.1.3 Aggressives Verhalten hat eine Absicht .....	13
2.1.4 Erleben ist subjektiv .....	13
2.1.5 Gibt es Patienten/Bewohner mit einem höheren Risiko für Aggressionen? .....	14
2.1.6 Wer ist von Aggression und Gewalt in der Pflege betroffen? .....	14
2.1.7 Was ist der Unterschied zwischen Aggression und Gewalt?.....	15
2.1.8 Welche Folgen haben gewaltsame Übergriffe für die Mitarbeiter? .....	16
2.2 Auslöser von Aggression und Gewalt .....	16
2.3 Risikofaktoren bei Patienten.....	18
2.4 Pflege ohne Gewalt – Warum das nicht geht.....	19
<b>3 Verantwortung von Management und Pflegekräften</b> .....	21
3.1 Zwei Vorbemerkungen .....	21
3.2 Die Verantwortung der Professionellen im Einzelnen.....	22
3.2.1 Die Verantwortung des Trägers.....	22
3.2.2 Die Verantwortung und die Aufgaben der ärztlichen Leitung/ Geschäftsführung.....	23
3.2.3 Die Verantwortung und die Aufgaben der Pflegedienstleitung und Stationsleitung.....	25
3.2.4 Die Verantwortung und die Aufgaben der Beratenden in Teamgesprächen, Supervisionen .....	26
3.2.5 Die Verantwortung und die Aufgaben der Mitarbeiter, die in direktem Kontakt zu den Patienten stehen.....	27
3.3 Grundelemente eines Qualifizierungskonzepts.....	28
3.4 Abschließende Bemerkungen.....	30
<b>4 Lernen Sie sich selber kennen</b> .....	31
4.1 Aggression macht Angst.....	31
4.1.1 Was ist Angst? Was macht Angst? .....	31
4.2 Sich vorbereiten .....	33
4.2.1 Kleidung muss der Arbeit angemessen sein.....	34
4.3 Selbstkontrolle und Selbstbeherrschung .....	35
4.3.1 Lernen Sie sich selbst kennen .....	36
4.3.2 Selbstbeherrschung lernen – Der Selbstkontrollplan .....	38
4.3.3 Wenn alles vorbei ist .....	40

4.4	Kein Opfer werden.....	41
4.4.1	Wer wird angegriffen? .....	41
<b>5</b>	<b>Handeln Sie frühzeitig</b> .....	<b>43</b>
5.1	Grundhaltung des Teams zu Angst und Aggression.....	43
5.2	Frühe Handlungsmöglichkeiten kennen.....	44
5.2.1	Welche Möglichkeiten zur Vorbeugung gegen aggressive Übergriffe haben Sie?.....	44
5.2.2	Frühwarnzeichen erkennen.....	45
5.2.3	Grundregeln der Deeskalation.....	47
<b>6</b>	<b>Bleiben Sie aktiv – Auch wenn es brennt</b> .....	<b>49</b>
6.1	Alarmsignale.....	49
6.2	Gewalt eskaliert in Phasen.....	50
6.2.1	Phase I – Auslösendes Ereignis.....	50
6.2.2	Phase II – Eskalation.....	51
6.2.3	Phase III – Krise.....	51
6.2.4	Phase IV – Entspannung.....	52
6.2.5	Phase V – Nach-Krisen-Depression.....	52
6.3	Lernen Sie Ihre Toleranzschwelle kennen.....	53
6.4	Grade der Gefährlichkeit.....	54
6.4.1	Notwehr.....	55
6.4.2	Rechtfertigender Notstand.....	56
6.5	Eigenes Verhalten in Krisensituationen kontrollieren.....	57
6.5.1	Sicherheit für alle beachten.....	57
6.5.2	Eigenes Verhalten kontrollieren.....	58
6.5.3	Aktiv Kontakt suchen.....	60
6.6	Zwangsmaßnahmen – Eingriffe in die Grundrechte.....	62
6.6.1	Eine sorgsame Abwägung ist notwendig.....	64
6.6.2	Zwangsmaßnahmen müssen überlegt und koordiniert durchgeführt werden.....	64
6.6.3	Besonderheiten bei einer Fixierung (Fesselung).....	69
6.6.4	Besonderheiten bei einer Isolierung.....	70
6.6.5	Besonderheiten einer Zwangsmedikation.....	71
6.6.6	Zwangsmaßnahmen müssen ausführlich dokumentiert werden.....	71
<b>7</b>	<b>Reden Sie darüber</b> .....	<b>75</b>
7.1	Aggression und Gewalt müssen gut dokumentiert werden.....	76
7.2	Mit »Tätern« sprechen.....	76
7.3	Sich im Team Gedanken machen.....	78
7.4	Opfer brauchen Hilfen.....	81
	<b>Literatur</b> .....	<b>84</b>
	<b>Hinweis</b> .....	<b>87</b>
	<b>Register</b> .....	<b>88</b>