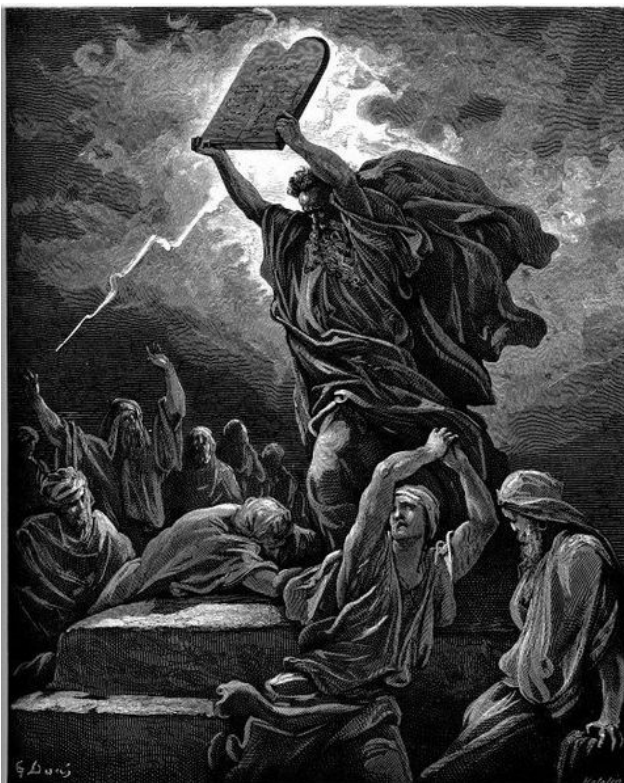


Stinkigkeiten in der Pflege

Aggression gehört zum menschlichen Verhalten, wie die Fähigkeit zur Liebe oder zur Trauer. Erschrecken gibt es dort, wo Aggression in tätliche Gewalt umschlägt. Das Thema beschäftigt auch die Pflegedienste. Wutausbrüche und aggressives Verhalten gibt es nicht nur beim Pflegepersonal, auch Patienten haben aggressive Potentiale. Zum Problem wird das, wenn es zwischen Pflegekräften und Patienten zu heftigen Auseinandersetzungen kommt.

Die Öffentlichkeit sucht in solchen Fällen gerne eine Schuldzuweisung. War es der Patient, der die Krankenschwester "zur Weißglut" getrieben hat? War es die Krankenschwester, die durch ihr Fehlverhalten den Patienten provoziert hat? Oder war die Krankenschwester arbeitsmäßig und privat überlastet? Sind ihr "die Nerven" durchgegangen?



Galt die Aggression des Patienten nicht der

Krankenschwester, sondern der eigenen Lebenssituation, die als "ausgeliefert sein" wahrgenommen wird? Ein hinlänglich bekanntes Phänomen ist, dass sich gerade lebensfrohe, freundliche und aktive Menschen im Alter zu schwierigen Charakteren wandeln können. Häufiger Grund: sie kommen mit den Begrenzungen durch Krankheit und Alter nicht zurecht. Das hat weniger mit "Hass" auf Menschen der unmittelbaren Umgebung zu tun, sondern mit "Wut über sich selbst".

Aggression entsteht nie spontan

Wie immer der Einzelfall sein mag: Aggressionen und Gewalt haben immer eine lange Vorgeschichte. Sie sind nie spontan. So kommt es darauf an, die Vorgeschichte zu kennen und aggressiven Entwicklungen während der Entstehungsphase entgegenzuwirken.

Pflegekräfte werden in ihrer Ausbildung auf bestimmte Spielregeln geschult. So sind beispielsweise Unterhaltungen über den Kopf des Patienten hinweg ebenso tabu wie unerlaubtes Duzen, Bevormundungen oder gar Sprechverbote. Sensibilitäten bei der Hilfe zur Bewegung sind erforderlich und müssen gelernt werden. Falsche Hilfestellung führt auch hier leicht zur Aggression, genauso wie eine zwangsweise Mobilisierung. Dauerschmerz bei Patienten ist ebenfalls Quelle von Aggression.

Trotz guter Ausbildung und professionellen Verhaltens, kann es zu aggressiven Situationen zwischen Patienten und Pflegepersonal kommen. Entgegen anders lautenden Behauptungen, geht die Aggression aber oft vom Patienten aus. Das ist verständlich, denn der Patient ist derjenige, der sich in der hilfloseren Position befindet. So gesehen, ist eine Prise Aggressivität durchaus auch positiv zu werten. Es zeigt nämlich, dass es noch Widerstandskraft gibt und die ist für die Lebensgeister allemal hilfreich. Das gilt allerdings nur so lange, wie das Potential "Aggressivität" sinnvoll kanalisiert wird, also nicht ins Destruktive gegen sich selbst und andere wendet.

Gewalt und Gegengewalt

Zur Palette körperlicher Gewalt von Patienten



gegenüber Pflegekräften zählt dass Schlagen, Treten, Spucken, Beißen, Schubsen, Zerren, Reißen, Würgen und auch sexuelle Übergriffe kommen vor. Geschieht dieses, beginnt oft eine Eskalationsschleife. Gewalt erzeugt Gegengewalt. Pflegende neigen dann dazu, ihre Macht zu demonstrieren. Da wird dann die Spritze etwas härter angesetzt als es nötig wäre, die Nahrung schneller gereicht als der Patient isst oder mal kräftig durchgelüftet, wenn er gerade unbekleidet ist. Bisweilen wird der Patient auch einfach nur sitzen gelassen und ignoriert.

Ist ein solch explosives Klima zwischen Patient und Pflegekraft erreicht, muss die Pflegekraft vom Patienten abgezogen werden. Nach Beobachtung der Berufsverbände kommt es häufig zu derartigen Situationen, weil Führungskräfte das Stichwort "Patientenübergriffe" nicht ernst nehmen. Der Patient ist gewissermaßen "Kunde" und hat das Recht auf perfekte Dienstleistung.

Dieser Gedanke ist richtig und falsch gleichzeitig. Die Dienstleistung in der Pflege ist nämlich nicht eine x-beliebige Ware, vergleichbar mit einer gut oder miserabel gearbeiteten Schrankwand oder anderen Dingen des täglichen Lebens. Sie basiert im wesentlichen auf dem zwischenmenschlichen Verhältnis zwischen Pflegekraft und zu Pflegenden aber auch der Angehörigen. Ist das Zwischenmenschliche in Schräglage, kann Pflege nicht funktionieren. Wenn dem so ist, muss der Patient von einer anderen Pflegekraft betreut werden. Unter Umständen ist aber auch der Wechsel des Pflegedienstes notwendig.

Das dies möglichst nicht geschieht, ist Aufgabe beider Seiten. Ein Schlüsselwort lautet "Respekt". In der Pflegeausbildung wird darauf großen Wert gelegt. Respektlose Patientenbegrüßungen ala: "Na, wie geht es uns den heute", sollten der Vergangenheit angehören. Aber auch Patienten und Angehörige sind im Interesse des Pflegeziels angehalten, respektvoll mit dem Pflegepersonal umzugehen.

Zum Umgang mit Gewalttätigkeit in der Pflege haben Berufsverbände verschiedene Regularien empfohlen. Drei Grundvoraussetzungen stehen an oberster Stelle. Kommunikation, Patientenbeobachtung und "Reflexion des eigenen

Verhaltens".

Kommunikation ist wesentlich

Kommunikation ist in mehrfacher Hinsicht das Wesentliche. Patienten, die zu gewalttätigen Übergriffen auf Pflegepersonal neigen, können gewiss sein, dass ein solches Verhalten in der Teambesprechung des Pflegedienstes behandelt und ggf. auch offensiv mit Angehörigen besprochen wird. Das dient auch dem Schutz der betroffenen Mitarbeiter, die mit dem Problem nicht alleine stehen sollen. Aber auch in anderer Richtung können Mitarbeiter in der Teambesprechung erfahren, das unter Umständen ihr eigenes Verhalten zu Übergriffen geführt hat. Wie immer auch die Bewertung im Einzelfall ausfallen mag.



Eines ist sicher. Zur Tagesordnung darf man bei aggressiven Vorfällen nicht übergehen. Sensible Patientenbeobachtung wird von den Berufsverbänden ebenfalls empfohlen. Neigungen zu gewalttätigen Verhaltensweisen können so schneller aufgedeckt werden. Die Dokumentation und Analyse aggressiven Verhaltens soll dazu beitragen, Frühwarnsignale des Patienten rechtzeitig zu erkennen. Bekanntlich kommt es nie spontan zu tätlichen Auseinandersetzungen. Sie haben immer eine Vorgeschichte. Anhand der Dokumentationen soll sich nachvollziehen lassen, welche Deeskalations-Strategien in der Vergangenheit hilfreich waren und welche nicht.