

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 86 (2015)
Heft: 1: Mitten unter uns : Demenz - Krankheit einer alternden Gesellschaft

Artikel: Konzept für den Umgang mit aggressivem Verhalten in Pflegeeinrichtungen : Früherkennung ist das A und O
Autor: Leuenberger, Beat
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-804542>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 05.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Konzept für den Umgang mit aggressivem Verhalten in Pflegeinstitutionen

Früherkennung ist das A und O

Mitarbeitende von Alters- und Pflegeheimen sind oft Gewalt und Aggression ausgesetzt. Der Reusspark, Zentrum für Pflege und Betreuung in Niederwil AG, hat ein Konzept entwickelt für den Umgang mit aggressivem Verhalten: Eine Erfolgsgeschichte.

Von Beat Leuenberger

Herr Weber* ist eine imposante Erscheinung mit seinen Körpermassen: Gegen 2 Meter gross und sicher mindestens 120 Kilo schwer. Schmeisst der 68-jährige Hüne Gläser nach dem Pflegepersonal und schreit «Ich bringe euch um», ist er eine Bedrohung. Bis vor Kurzem lebte Herr Weber in der gerontopsychiatrischen Abteilung des Zentrums für Pflege und Betreuung Reusspark im aargauischen Niederwil. Er leidet an einer Schizophrenie. Aggressiv verhält er sich in den psychotischen Phasen der Erkrankung.

Judith Weiss, Wohnbereichsleiterin der Gerontopsychiatrie im Reusspark, erzählt die Geschichte von Herrn Weber, um klarzumachen, wie sinnvoll und nötig es ist, die Mitarbeitenden zu befähigen, mit aggressivem Verhalten richtig umzugehen. «Alle, die hier arbeiten, kommen mit Gewalt, Gewaltbereitschaft und Aggression in Berührung», sagt sie. Untersuchungen zeigen, dass Gewalt gegenüber Mitarbeitenden im Gesundheitswesen besorgniserregend häufig auftritt. Die meisten Vorfälle ereignen sich zwischen Pflegenden und Patientinnen respektive Patienten.

Um den Mitarbeitenden die nötigen Kompetenzen zu vermitteln, entwickelte Monica Heinzer, Leiterin Pflege und Betreuung im Reusspark, in Zusammenarbeit mit dem Institut für Pflege-

Gewalt gegenüber Mitarbeitenden in der Pflege kommt besorgniserregend häufig vor.

wissenschaft der Fachhochschule St. Gallen ein Konzept für den Umgang mit aggressivem Verhalten von Bewohnerinnen und Bewohnern. Auf dieser Grundlage bekommen alle neuen Mitarbeitenden nun einmal eine eintägige Schulung, und jedes Jahr absolvieren sie einen halbtägigen Auffrischungskurs.

«Vor der Einführung des Konzepts wäre uns wohl nichts anderes übriggeblieben, als die Polizei zu rufen und Herrn Weber in die psychiatrische Klinik Königsfelden zu überweisen», sagt Judith Weiss. «Heute sind unsere Mitarbeitenden dafür ausgebildet, mit solchen Gewaltausbrüchen fertigzuwerden.» Dabei übernimmt eine Pflegefachkraft den Lead, ist zuständig, dass der Bewohner – wenn möglich – seine Reservemedikation einnimmt und trifft die Anordnungen: Das Personal bringt die anwesenden Bewohnerinnen und Bewohner in Sicherheit, entfernt gefährliche Gegenstände und geht zum Selbstschutz ebenfalls auf Distanz. Weiss: «Wir sitzen die psychotische Phase des Patienten quasi aus. Dass dies der richtige Weg ist, hat uns der psychiatrische Konsiliararzt von Königsfelden bestätigt.»

Ist Herr Weber seine inneren Plagegeister losgeworden und nimmt seine regulären Medikamente wieder, verwandelt er sich zurück in einen friedfertigen Menschen. Die Gefahr ist gebannt, niemand an Leib und Leben zu Schaden gekommen, kein grosser Sachschaden entstanden. «Mit jeder neuen Situation lernen wir dazu – was zu tun und was eher zu unterlassen ist», sagt Judith Weiss.

Notfallkonzept für Gewaltausbrüche

Glücklicherweise nicht sehr oft, aber doch einige Male pro Jahr komme es im Reusspark zu starken Gewaltausbrüchen, sagt die Wohnbereichsleiterin. Ein «Notfall Gewalt» tritt dann ein, wenn sich eine Pflegeperson massiv bedroht fühlt oder um die Sicherheit weiterer Personen fürchtet und sich ausserstan-

de sieht, die Situation ohne sofortige Hilfe von aussen zu entschärfen. Dafür steht im Reusspark ein spezielles Notfallkonzept zur Verfügung, das vorgibt, welche Schritte zu tun sind: Auslösen des Alarms im ganzen Haus, alle Beteiligten in Sicherheit bringen.

Bei diesen Gewaltausbrüchen handle es sich um Einzelfälle, betont Judith Weiss. Es gelte zu vermeiden, dass Bewohnerinnen und Bewohner unter Generalverdacht geraten und als gefährlich wahrgenommen werden. Dies würde ein vertrauensvolles Milieu gefährden, in dem tragfähige Beziehungen entstehen, die für das Wohlergehen der Bewohnerinnen und Bewohner sehr wichtig seien. Außerdem könnte das daraus resultierende vorsichtige und distanzierte Verhalten des Pflegepersonals gerade aggressives Verhalten auslösen.

Die Mitarbeitenden lösen viele Konflikte selbst und sind weniger schnell überfordert.

Beschimpfung und körperliche Attacken gehören zum Alltag

Massive Gewaltausbrüche sind Einzelfälle. Alltag in Alters- und Pflegeinstitutionen, besonders in Demenzwohnbereichen, sind hingegen die weniger gravierenden, aber trotzdem belastenden Vorfälle von aggressivem Verhalten. «Immer wieder müssen sich die Pflegenden bei ihrer Arbeit von verwirrten Menschen Beschimpfungen anhören», sagt Judith Weiss. «Auch körperliche Attacken wie Beissen, Klemmen, Boxen haben sie zu gewähren.» (Siehe Kasten «91 Prozent...» Seite 40).

Das Konzept, nach dem die Mitarbeitenden im Reusspark handeln, hält aber ausdrücklich fest, dass das Personal Bewohnerinnen und Bewohner, von denen ein aggressives Verhalten ausgeht, nicht als Täter betrachten soll. Vielmehr vermittelt es die Kompetenz, die Zeichen früh zu erkennen, die zu aggressivem Verhalten führen können, und listet vorbeugende Vorkehrungen auf. «Die Mitarbeitenden sollen den Bewohnerinnen und Bewohnern mit Wertschätzung begegnen», sagt Monica Heinzer, «und aufgrund fachlicher Überlegungen handeln.» Ziel sei es, das Verständnis für das Erleben der Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern, Faktoren, die zu Aggressionen führen

können, zu identifizieren und mit deeskalierendem Verhalten Einfluss zu nehmen (siehe Grafik «Auslöser von Aggressionen» Seite 40). Dies drücke schliesslich auch die Haltung aus, der die Mitarbeitenden im Reusspark nachlebten, sagt Judith Weiss:

«Wir nehmen die Bewohnerinnen und Bewohner so, wie sie sind – einmal etwas links, einmal etwas rechts von der Mittellinie. Alle kommen mit ihrem eigenen Rucksack hier an. Und so lange die Eigenheiten tragbar und nicht gefährlich sind für das Personal und die Mitbewohner, geben wir ihnen Raum.»

Judith Weiss erzählt von Frau Seiler*, die unter mittelschwerer Demenz leidet. Die 89-Jährige legt grossen Wert auf höfliche Umgangsformen und grüsst die Leute freundlich, die ihr begegnen, wenn sie mit dem Rollator auf dem Gang und in den



Es gibt Tage, an denen Frau Seiler * eine düstere Miene macht – Vorboten von Aggression (nachgestellte Szene). Foto: Maria Schmid

91 Prozent erlebten Beschimpfungen und körperliche Angriffe

Vor der Erarbeitung des Konzepts für den Umgang mit aggressivem Verhalten führte das Zentrum für Pflege und Betreuung Reusspark in Niederwil AG eine schriftliche Befragung bei allen seinen Mitarbeitenden durch. Sie sollten ihre Einschätzung zu verschiedenen Aspekten des aggressiven Verhaltens von Bewohnerinnen und Bewohnern abgeben. Die Auswertung zeigte, dass rund 91 Prozent aller Mitarbeitenden in den vergangenen zwölf Monaten Beschimpfungen, Bedrohungen und/oder körperliche Angriffe erlebt hatten. Rund 70 Prozent der Befragten gaben an, dass sie in dieser Zeit körperlich angegriffen wurden, davon etwa 27 Prozent mindestens einmal pro Monat. In den meisten Fällen wurden die Pflegenden von Bewohnerinnen oder Bewohnern angegriffen. Angehörige waren nur in wenigen Fällen in Aggressionsergebnisse involviert. Bezogen auf einen Zeitraum von sieben Arbeitstagen geben etwa 60 Prozent der Befragten an, dass sie Beschimpfungen,

Bedrohungen und/oder körperlichen Angriffen ausgesetzt waren. Davon erlebten 38 Prozent mehr als einen körperlichen Angriff in den zurückliegenden sieben Arbeitstagen.

Dabei waren laut Aussagen der Pflegenden verschiedene Auslöser identifizierbar. Fast alle Befragten kreuzen mehr als einen Auslöser an. Daraus kann geschlossen werden, dass in der Regel mehrere Aspekte zusammentreffen, bis es zu einem Aggressionsereignis kommt. Nur in ganz wenigen Fällen kann ein einziger «Trigger» verantwortlich gemacht werden. In über 60 Prozent der berichteten Ereignisse kam es bei einer pflegerischen Tätigkeit mit Körperkontakt zum Aggressionsvorfall.

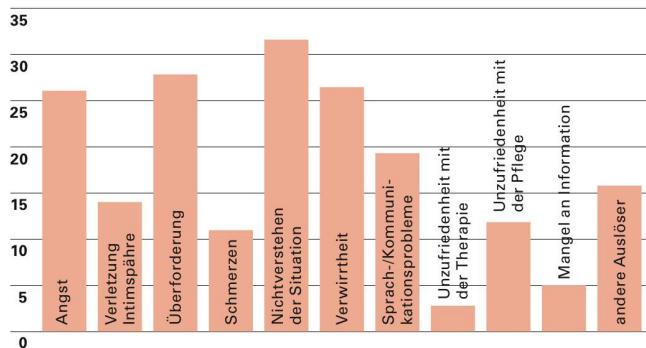
Die Ergebnisse der Befragung im Reusspark sind vergleichbar mit Resultaten aus anderen Studien, die vier bis fünf verbale Attacken und drei bis vier körperliche Angriffe pro Woche registrierten.

Räumlichkeiten des Reussparks unterwegs ist. Ab und zu aber kommt es vor, dass sie sich ganz und gar ungewöhnlich verhält: Ihre Miene ist düster und versteinert, kein Gruss kommt über ihre Lippen. Sie bedankt sich beim Morgenessen nicht für die Bedienung und stellt die Tasse mit einem Knall auf den Tisch. «Diese Tagesform gilt es zu erkennen und darauf zu reagieren», sagt Judith Weiss, «etwa dadurch, dass eine Pflegende, die einen guten Draht zu Frau Seiler hat, alle anderen Arbeiten abgibt, sich nur um sie kümmert und herausfindet, was sie bedrückt und was sie nötig hat.» Dies sei natürlich keine Einzelleistung, sondern eine Teamaufgabe, die nur funktioniere, wenn alle mitmachen und mithelfen. Dazu ge-

höre nicht zuletzt, dass die Teammitglieder ein Auge auf die Pflegende mit der Spezialaufgabe haben und sie ablösen, wenn Überforderung drohe.

«Die Entwicklung und Umsetzung der Grundsätze, die im Konzept festgehalten sind, verfolgen das Ziel, den professionellen Umgang mit Aggression in allen Bereichen des Reussparks zu fördern», schreibt Monica Heinzer im Informationsblatt der Spitäler und Pflegeinstitutionen im Kanton Aargau. Schwerpunkte des Konzepts sind, die Vorstufen von aggressivem Verhalten zu erkennen und eine Eskalation durch möglichst frühes Intervieren zu verhindern; das Wahrnehmen und Thematisieren der Situationen soll den betroffenen Mitarbeitenden Gelegenheit geben, das Erlebte zu verarbeiten; die Institution bietet Unterstützung im konkreten Umgang mit aggressivem Verhalten an; im interdisziplinären Team werden die Vorkommnisse besprochen und die vereinbarten Massnahmen laufend dokumentiert und evaluiert; die betroffenen Mitarbeitenden erhalten die Möglichkeit, belastende Ereignisse mit den Vorgesetzten – im Sinn einer Entlastung und Klärung – zu besprechen.

Auslöser der Aggressionen



Fast alle befragten Mitarbeitenden kreuzten mehr als einen Auslöser an.

Quelle: Reusspark

Das Konzept für den Umgang mit aggressivem Verhalten können interessierte Institutionen über die folgende Adresse beziehen: Monica Heinzer, Leiterin Pflege und Betreuung, Reusspark, 5524 Niederwil AG, monica.heinzer@reusspark.ch, www.reusspark.ch

Mitarbeitende lösen viele Konflikte selbst

Ab und zu hat die freundliche Frau Seiler einen schlechten Tag. Lässt man sie in ihrem Zustand allein und geht zur Tagesordnung über, kann die Übellaunigkeit leicht in aggressives Verhalten umschlagen: Sie verweigert die Körperpflege, nimmt die Medikamente nicht und beschimpft die Menschen, die in ihre Nähe kommen. «Nimmt sich eine Pflegende ihrer früh genug an und findet einfühlsam die Ursache ihrer Verstimmung heraus, hellt sich ihr Gemüt im Verlauf des Tages meist auf und sie kehrt zu ihrer gewohnten Zufriedenheit und Freundlichkeit zurück», erzählt Judith Weiss und zieht Bilanz: «Seit wir das Konzept für den Umgang mit aggressivem Verhalten konsequent umsetzen, sind unsere Mitarbeitenden befähigt, viele Konflikte selbst zu lösen. Sie sind ausgeglichener und weniger schnell überfordert. Es ist eine Erfolgsgeschichte.» ●

*Namen geändert