



*Aktion gegen Gewalt in der Pflege*

Stralauer Str. 63 10179 Berlin Tel. 030-726222-0 Fax 030-726222-328 • An der Pauluskirche 3 50677 Köln Tel. 0221-931847-0 Fax 0221-931847-6

## **Zivilcourage in der Pflege – Hinsehen statt Wegsehen –**

### **Missstände in der Pflege nicht hinnehmen**

## **Positionen der Aktion gegen Gewalt in der Pflege (AGP)**

Im April 1999 hat die AGP ihr Memorandum gegen Gewalt in der Pflege unter dem Titel „Für eine menschenwürdige Pflege“ veröffentlicht. Grund hierfür waren die immer wieder bekannt gewordenen Mängel in der stationären und häuslichen Pflege bis hin zu körperlicher und seelischer Gewalt gegenüber pflegebedürftigen Menschen. Durch eine umfangreiche Pressearbeit und eine Anzahl öffentlicher Veranstaltungen informierte die AGP über die Situation in der Pflege und forderte notwendige Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität der Pflege. Zahlreiche Gespräche mit verantwortlichen Ministerien, Verbänden, Pflegekassen und weiteren Organisationen machten auf die besondere Schutzbedürftigkeit pflegebedürftiger Menschen aufmerksam und gaben Anregungen zur Vermeidung von Vernachlässigung und Misshandlung. Zum Teil wurden diese auf Seiten des Gesetzgebers durch das Pflege-Qualitätssicherungsgesetz und die Novelle des Heimgesetzes von 2002 aufgegriffen und in einigen Bereichen auch umgesetzt.

Die AGP hat sich von Anfang an dafür ausgesprochen, Missstände nicht allein zu beklagen oder pauschale Schuldzuweisungen vorzunehmen, sondern stets auch möglichst konkrete Verbesserungsvorschläge entwickelt. Exemplarisch kann dies an der äußerst erfolgreichen Aktion „Wir retten unsere Haut“ zur Intensivierung der Dekubitusprophylaxe deutlich gemacht werden. Die Aktion führte zur Einleitung von Qualitätsverbesserungen in Theorie und Praxis: mehr Mitarbeiterschulungen, Bemühungen um interne Qualitätsentwicklung und verstärkte qualifizierte externe Kontrollen haben zu positiven Veränderungen zur Vermeidung von Dekubitalgeschwüren in den stationären Einrichtungen geführt.

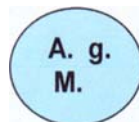
In den vergangenen Jahren hat sich in der Pflege einiges getan. Es gibt zahlreiche Anstrengungen, flächendeckend die Qualität der Pflege und Versorgung pflegebedürftiger Menschen zu erhöhen und kritische Situationen zu vermeiden. Von PflegewissenschaftlerInnen und PraktikerInnen wurden Nationale Pflegestandards verabschiedet, die die Anforderungen an eine qualitätsgerechte Pflege konkretisieren und für die einzelnen Pflege(fach)kräfte anwendbar und kontrollierbar machen sollen. Doch weiterhin gibt es zahlreiche Fälle von Unterversorgung, Misshandlung und Vernachlässigung sowie Mängel in der Organisation. Bestätigt werden diese Fälle insbesondere durch den Bericht des Medizinischen Dienstes der Spitzenverbände der Krankenkassen (MDS) von 2004 oder die jüngst durch das Deutsche Institut für Menschenrechte veröffentlichte Studie über „Soziale Menschenrechte älterer Personen in Pflege“ vom Juni 2006.



Sozialverband  
Deutschland e.V.  
Berlin



Deutscher Bundesverband  
für Altenpflege e.V.  
Duisburg



Arbeitskreis gegen  
Menschenrechtsverletzungen  
München



Handeln statt Mißhandeln  
Bonner Initiative gegen  
Gewalt im Alter



Kuratorium Deutsche Altershilfe  
Wilhelmine-Lübke-Stiftung e.V.  
Köln

Die Aufmerksamkeit und Sensibilität der Pflegebedürftigen, ihrer Angehörigen und der an der Pflege und Betreuung beteiligten Personengruppen aber auch der Öffentlichkeit und Medien ist in den letzten Jahren geschärft worden. Dennoch zeigen die bekannt gewordenen Beispiele und die Berichte, dass es dringend weiterer systematisch angelegter Anstrengungen zur Verbesserung der Pflegequalität, zur Sicherung pflegerischer Standards und zur Vermeidung aller Formen von Gewalt bedarf. Dafür sollten nach Ansicht der AGP neue Wege erschlossen werden, die eine bessere Einbeziehung der Pflege(fach)kräfte und aller an der Pflege beteiligten Personen sowie eine Stärkung der Selbstverantwortung für die Qualität der zu leistenden Pflege berücksichtigt.

In der Vergangenheit haben sich immer wieder Fach- und Berufsverbände besorgt zu Qualitätsfragen in der Pflege geäußert und darauf hingewiesen, dass oftmals die schlechten Rahmenbedingungen es nicht zuließen, pflegerischen Standards zu entsprechen. So waren es zunächst häufig Angehörige oder Personen von außerhalb, die bei der Aufdeckung unzureichender Zustände beteiligt waren. In jüngster Zeit mehren sich indessen auch Meldungen von Pflegenden, welche die Situation pflegebedürftiger Menschen in stationären und ambulanten Einrichtungen nicht weiter hinnehmen wollen. Dabei stehen diese Personen in einem besonderen Konflikt: einerseits können sie die qualitätsgerechte menschenwürdige Pflege nicht leisten, die sie erlernt haben oder die sie auf Grund ihres Arbeitsethos durchführen sollen, und andererseits riskieren sie erhebliche Probleme mit dem Arbeitgeber bis hin zur Kündigung. Letzteres mag auch der Grund dafür sein, warum bei bekannt gewordenen Fällen fehlerhafter oder gar gefährlicher Pflege, Pflege(fach)kräfte nicht zu einem Zeitpunkt interveniert haben, in dem schlimmere Folgen für die Pflegebedürftigen womöglich hätten verhindert werden können.

Während zahlreiche Fälle von Unterversorgung, Vernachlässigung und Gewalt gegen hilflose Personen in stationären und ambulanten Einrichtungen wenigstens hin und wieder an die Öffentlichkeit kommen und angemessene Reaktionen ermöglichen, werden im häuslichen Bereich solche Situationen noch weniger erfasst. Auch hier bedarf es weiterer Handlungsmöglichkeiten, um pflegebedürftige Menschen zu schützen und körperlichen und seelischen Schaden von ihnen abzuwenden.

In den Fällen, in denen Pflege(fach)kräfte oder an der Pflege beteiligte Personen Missstände bei der Pflege und Versorgung feststellen, sind zunächst alle intern verfügbaren Mittel zu nutzen, um diese Missstände abzustellen. Dabei sind die in vielen Einrichtungen bereits vorhandenen Formen eines Beschwerde- oder Qualitätsmanagements zu nutzen. Helfen interne Maßnahmen allerdings nicht aus oder verfügt die Einrichtung nicht über geeignete oder effektive Beschwerdeinstanzen, muss es möglich sein, offensichtliche Fehler bekannt zu machen und zu ihrer Beseitigung aufzurufen, ohne dass die berichtende Person Sanktionen erleidet. Von vorrangigem Interesse hat das Wohlbefinden der gepflegten Person zu sein, die sich auf Grund ihrer speziellen Situation kaum zur Wehr setzen kann und die besonders schutzbedürftig ist.

Bei der Meldung von Fällen von Vernachlässigung, Unterversorgung, gefährlicher Pflege oder Gewalt geht es nicht um „Netzbeschmutzung“, Verletzung der Schweigepflicht oder der Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber. Pflegekräfte haben gegenüber den ihnen anvertrauten Personen eine besondere Garantenstellung; sie dürfen nicht zu strafrechtlich relevanten Handlungen oder Unterlassungen veranlasst werden. So liegt es sowohl im Interesse des Arbeitgebers als auch der Pflege(fach)kraft selbst, Missstände, die Gefahr für Leib und Leben des Pflegebedürftigen oder Gewalt bedeuten, rechtzeitig zu melden, um sich nicht der Gefahr des Vorwurfs der Körperverletzung oder Misshandlung von Schutzbefohlenen oder schlicht der unterlassenen Hilfeleistung auszusetzen.

Nicht nur verfassungsrechtliche und strafrechtliche Grundsätze, sondern auch ethisch-moralische Verpflichtungen, wie sie der berufliche Kodex für Pflegekräfte statuiert, fordern von Pflegenden, Missstände in der Pflege nicht schweigend hinzunehmen und die Ermöglichung einer sach- und personengerechten, menschenwürdigen Pflege einzufordern. Das beschränkt sich nicht auf bessere Aus-, Fort- und Weiterbildung auf allen Ebenen einer Pflegeeinrichtung, auf intensivere interne Qualitätsentwicklung und externe Qualitätskontrolle, sondern fordert von den beruflich Pflegenden und an der Pflege beteiligten Personen auch, Alarm zu schlagen, wenn sie gefährliche Situationen für Pflegebedürftige oder Gewalt diesen gegenüber bemerken. Es geht um die Entwicklung von Zivilcourage und um die Ermutigung von Pflegenden, nicht hinnehmbare Zustände öffentlich zu machen, wenn sich intern keine Abhilfe erzielen lässt.

Die AGP fordert aus diesen Gründen:

1. Ein umfassendes und effizientes Beschwerde- und Qualitätsmanagement in stationären und ambulanten Einrichtungen, um auf Missstände in der Pflege und Versorgung der ihnen anvertrauten Personen adäquat und rechtzeitig zu reagieren. Die Pflegenden sind dabei auch seitens der Leitung ausdrücklich zu ermutigen, Fälle der Unter- oder Mangelversorgung oder psychischer und physischer Gewalt zu melden und auf diese Fälle im Interesse der pflegebedürftigen Menschen angemessen zu reagieren.
2. Unterstützung durch Berufsverbände und Gewerkschaften, die über interne Handlungsmöglichkeiten hinaus betroffenen Pflege(fach)kräften juristische Unterstützung leisten und in kritischen Situationen am Arbeitsplatz beistehen können.
3. Unterstützung und Hilfe für Pflege(fach)kräfte durch externe Qualitätskontrollinstitutionen wie die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung oder Heimaufsichten. Hier sind auch anonyme Meldungen vorstellbar, die die Kontrollbehörde einschalten helfen.
4. Wenn alle diese Möglichkeiten nicht ausreichen, um die gemeldeten Missstände abzustellen, müssen Pflegende auch öffentlich Hilfe und Unterstützung erbitten können. Bei berechtigter öffentlicher Darstellung von Mängeln und deren Meldung an verantwortliche Institutionen dürfen den Betroffenen keine arbeits- oder dienstrechtlichen Nachteile entstehen. Eine entsprechende Regelung sollte Gegenstand der Heimgesetze oder des Arbeitsrechts werden.
5. Niedrigschwellige und leicht erreichbare Hilfen und Ansprechpartner für Pflege(fach)kräfte. Dazu gehören z.B. Pflegenotruftelefone, Ombudsmänner und -frauen, Schiedsstellen und qualifizierte juristische Beratung.
6. Die Einrichtung von Pflegebeauftragten seitens der Landesparlamente oder des Bundestages. Diese müssen weisungsunabhängig arbeiten. Pflege(fach)kräfte könnten sich bei Missständen in der Pflege dort hin wenden und hätten so auch einen direkten Ansprechpartner. Eine Meldung an den Pflegebeauftragten darf keine Sanktionen auslösen. Auf diese Weise bekommt die Verpflichtung zu einer menschenwürdigen Pflege eine besondere gesellschaftliche Bedeutung und führt damit zu einer höheren Anerkennung.
7. Die Charta der Rechte pflege- und hilfsbedürftiger Menschen einschließlich der Begründung, die der Runde Tisch Pflege entwickelt hat, ist als verbindliche Leitlinie in Pflegeeinrichtungen anzuerkennen und den Betroffenen und ihren Angehörigen bekannt zu machen.

**Abschließend erkennt die AGP ausdrücklich das hohe Engagement vieler Pflege(fach)kräfte und Einrichtungen für die pflegebedürftigen Menschen an. Sowohl in der häuslichen als auch in der stationären Pflege wird hervorragende Arbeit geleistet. Gewalt und Missstände in der Pflege sind jedoch keine Einzelfälle.**

**Die AGP fordert Pflegende und alle an der Pflege beteiligte Personen auf, Missstände in der Pflege nicht hinzunehmen und dann öffentlich zu machen, wenn sonstige Abhilfemaßnahmen nicht gegriffen haben.**

**Zivilcourage zeigen – Es geht um eine Humanisierung der Pflege, um die Achtung der Menschenwürde und die Erhaltung der körperlichen und seelischen Unversehrtheit pflegebedürftiger Menschen.**