

# AOK-MEDIENSERVICE

INFORMATIONEN DES AOK-BUNDESVERBANDES [WWW.AOK-PRESSE.DE](http://WWW.AOK-PRESSE.DE)

01/22 **RATGEBER / THEMA**

## Gewaltfrei pflegen

Im Pflegealltag

**Gewalt erkennen und verhindern** ..... 2

Aspekte und Ausprägungen von Gewalt in der Pflege

**Wann ist es Gewalt?** ..... 5

Was tun?

**Wenn Pflegebedürftige gewalttätig werden** ..... 7

ams-Interview mit Prof. Dr. Rolf D. Hirsch

**Kein Scherz: Humor macht Pflege leichter!** ..... 8

ams-Service

**Zahlen - Fakten - Links** ..... 10

### AOK-Radioservice

Ab Mittwoch, 14. Dezember 2022, finden Sie im AOK-Radioservice im Internet einen Beitrag zum Thema „Pflegealltag: Gewalt erkennen und verhindern“.



[www.aok-bv.de](http://www.aok-bv.de) > [Presse](#) > [AOK-Radioservice](#)

Herausgeber: Pressestelle des AOK-Bundesverbandes, Berlin, Redaktion: AOK-Mediendienst, Rosenthaler Straße 31, 10178 Berlin, Claudia Schmid (verantwortlich), Telefon: 030/220 11-202, Telefax: 030/220 11-105, E-Mail: [aok-mediendienst@bv.aok.de](mailto:aok-mediendienst@bv.aok.de), Internet: [www.aok-presse.de](http://www.aok-presse.de)

Im Pflegealltag

## Gewalt erkennen und verhindern

**14.12.22 (ams).** Gewalt in der Pflege tritt in unterschiedlichen Formen auf: Diese reichen von verbaler Aggression über Vernachlässigung bis zu seelischer und körperlicher Misshandlung. Wie kann es dazu kommen, dass ausgebildete Pflegefachpersonen Grenzen überschreiten? Wie können Einrichtungen vorbeugen? Wie kann die einzelne Pflegefachperson reagieren? Wichtig zu wissen: Auch pflegebedürftige Menschen können aggressiv werden – eine Herausforderung für das Pflegepersonal.

Essen hastig anreichen, Zimmer betreten, ohne anzuklopfen oder die Klingel weglassen. Schon bei diesen Verhaltensweisen bleibt die Würde des pflegebedürftigen Menschen auf der Strecke. Auch wenn er zum Beispiel unaufgefordert geduzt, im Zimmer eingeschlossen oder seine Bedürfnisse ignoriert werden. „Gewalt in der Pflege muss nicht körperlich sein“, betont Werner Winter, AOK-Experte für Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF). „Gewalt hat viele Gesichter und kommt auch in der Pflege leider häufiger vor, als allgemein bekannt.“



**Gewalt in der Pflege reicht von verbaler Aggression über Vernachlässigung bis zu seelischer und körperlicher Misshandlung.**

Foto: [iStock.com/Highwaystarz-Photography](https://www.iStock.com/Highwaystarz-Photography)

## Gewalt passiert oft im Verborgenen

Jede Beziehung, die von großer Nähe und Abhängigkeit geprägt ist, ist anfällig für Gewalt. Das trifft auf Partnerschaften zu, auf das Verhältnis zwischen Eltern und Kindern und eben auch auf die Pflege – nicht nur, wenn Angehörige pflegen, sondern auch bei professionellem Pflegepersonal. So gibt fast jede dritte Pflegeperson an, dass Maßnahmen gegen den Willen von Patienten, Bewohnerinnen und Pflegebedürftigen alltäglich sind. Das besagt eine Studie des Deutschen Instituts für angewandte Pflegeforschung (DIP) von 2017. In einer Befragung von Mitarbeitenden in ambulanten Pflegediensten gaben 40 Prozent zu, sich in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal problematisch verhalten zu haben: dass sie beispielsweise lauter geworden sind, eine Einschüchterung ausgesprochen oder den Pflegebedürftigen hart angefasst haben. „Die Dunkelziffer ist dabei sicherlich hoch, denn Gewalt passiert meist im Verborgenen“, so Winter. „Die davon betroffenen Menschen nehmen entwürdigende Verhaltensweisen nicht immer wahr und sind in Befragungen auch nicht immer ehrlich, weil sie sich dafür schämen.“ Zudem wollen und können sich die Opfer aufgrund der Abhängigkeit zu den Pflegenden und/oder kognitiver Einschränkungen oft nicht dazu äußern. So taucht Gewalt in der Pflege in Kriminalstatistiken selten auf.

### Anfassen, anschreien, anschnallen – viele Formen

Meistens ist Gewalt nicht so offensichtlich. Für pflegebedürftige Menschen ist es demütigend, wenn sie grob angefasst oder unbequem hingelegt werden, mit Medikamenten ruhiggestellt oder ohne Genehmigung mit Gurten angeschnallt werden. Auch anschreien, schimpfen, unter Druck setzen, beleidigen, unzureichend helfen, ausgrenzen oder Bedürfnisse übergehen sind Formen von Gewalt. Es kommt zudem vor, dass Pflegebedürftige finanziell ausgebeutet werden. Sexuelle Übergriffe sind ebenfalls nicht ausgeschlossen. „Sexualisierte Gewalt ist eine Form der Machtausübung – unabhängig von sexueller Attraktivität“, betont AOK-Experte Winter. Studien weisen darauf hin, dass gerade hochaltrige Pflegebedürftige ab dem 80. Lebensjahr davon Opfer werden, also diejenigen Menschen, die besonders eingeschränkt und gebrechlich sind.

### Überforderung ist eine Ursache von vielen

Das alles gehört nicht in den Pflegealltag. Dennoch passiert es und dafür gibt es vielfältige Gründe. „Überforderung – verbunden mit Zeitdruck, Personalmangel, Konflikten im Team und schlechtem Arbeitsklima – kann eine der Ursachen sein“, sagt Winter. Risikofaktoren liegen aber auch bei der pflegenden Person selbst, etwa wenn sie selbst schon Gewalt erfahren hat, unter einem Alkoholproblem leidet, gesundheitliche oder finanzielle Sorgen hat. Auch wenn Pflegebedürftige demenzkrank sind, steigt das Risiko für gewaltsames Verhalten.

### Gefahren benennen

Oft fehlt es in den Einrichtungen und Unternehmen an Konzepten und Strukturen, um solche Vorfälle aufzufangen oder zu verhindern. Eine Befragung des Zentrums für Qualität in der Pflege (ZQP) legt offen, dass es in knapp der Hälfte der Einrichtungen kein Personal gibt, das speziell für den Umgang mit Aggressionen und Gewalt geschult ist. Häufig bleibt das Thema sowohl im Leitbild der Einrichtung als auch im Qualitätsmanagement ausgespart. Doch auch hier gilt: „Erst wenn die Gefahr benannt wird, kann sie auch erkannt und gebannt werden“, so BGF-Experte Winter.

### Vorfälle aufarbeiten

Die meisten Pflegefachpersonen wünschen sich eine konstruktive Atmosphäre, die es ermöglicht, angstfrei und lösungsorientiert über problematisches Verhalten zu sprechen, wie die Befragung des ZQP zeigt. Viele wünschen sich bereits eine intensivere Auseinandersetzung mit dem Thema in der Ausbildung zur Pflegefachperson sowie verstärkte Fortbildungsmöglichkeiten zum Umgang mit Konflikten, Aggression und Gewalt.

Tatsächlich sehen Expertinnen und Experten Trainings für die Mitarbeitenden als besonders hilfreich an, um Gewalt vorzubeugen beziehungsweise damit umzugehen. Auch kollegiale Fallbesprechungen, Supervision und eine Plattform, auf der anonym

oder namentlich Gewaltereignisse gemeldet werden können, haben sich bewährt. Wünschenswert ist auch, dass jede Einrichtung eine Beauftragte oder einen Beauftragten für freiheitsentziehende Maßnahmen hat – dazu gehören zum Beispiel Bettgitter, Gurte, Ruhigstellung mit Schlafmitteln oder Psychopharmaka.

Wenn Pflegefachpersonen einen herabwürdigenden Umgang eines Kollegen oder einer Kollegin beobachten, sollten sie, wenn möglich, mit der pflegebedürftigen Person unter vier Augen sprechen und klären, wie sie die Situation empfunden hat. Auch mit der Kollegin oder dem Kollegen, die oder der sich problematisch verhalten hat, sollte gesprochen werden. „Zudem sind Pflegepersonen aufgrund des Schutzauftrags verpflichtet, den Vorfall zu melden“, sagt Winter. „Am besten machen Sie sich Notizen, um ihre Beobachtungen genau festzuhalten.“ Bei akuter Gefahr für den pflegebedürftigen Menschen heißt es natürlich: eingreifen – möglichst ohne sich selbst in Gefahr zu bringen und gegebenenfalls die Polizei verständigen.

### Unterstützung holen

Wenn Pflegepersonen an sich selbst demütigendes Verhalten beobachten, sollten sie sich ein paar Fragen stellen: Über welchen Patienten ärgere ich mich und warum? Welche Tätigkeiten mache ich ungern? Was stresst mich? Dann gilt es, sich Unterstützung zu holen, um nicht in Aggressionen abzurutschen. Fest steht: Die Gesundheitseinrichtungen haben eine Garantenpflicht, das heißt, die Pflicht, ihre Patienten, Bewohnerinnen und Pflegebedürftigen vor Gefahren für Leib und Seele zu schützen. Diese wiederum haben ein Recht auf Selbstbestimmung und Schutz der Unversehrtheit.

**Sendefertige Radio-O-Töne zum Thema „Gewalt in der Pflege“  
mit Werner Winter, AOK-Experte für Betriebliche Gesundheitsförderung:  
[www.aok-bv.de](http://www.aok-bv.de) > Presse > AOK-Medienservice > ams-Thema > Thema 01/22**



Aspekte und Ausprägungen von Gewalt in der Pflege

## Wann ist es Gewalt?

14.12.22 (ams). Kulturelle und soziale Einflüsse, gesellschaftliche Normen und persönliche Werte – all das prägt das Verständnis von Gewalt. Nicht alles, was in der Pflege als Gewalt verstanden wird, ist rechtlich verboten. Auch respektlose Kommunikation gegenüber Pflegebedürftigen oder aggressives Verhalten können demütigend sein und die Würde verletzen.

Die Ursachen, warum es zu Gewalt im Pflegebereich kommt, sind vielfältig: Überforderung, Zeitdruck, Personalmangel (siehe auch Text „Gewalt erkennen und verhindern“ ab Seite 2). Und nicht immer steht Absicht dahinter. Doch pflegebedürftige Personen können ebenfalls gewalttätig sein. Das gilt etwa für Demenzkranke, die mitunter aggressiv, laut oder handgreiflich werden (siehe auch Text „Wenn Pflegebedürftige gewalttätig werden“, Seite 7).

Auch zwischen pflegebedürftigen Menschen kann Gewalt stattfinden – zum Beispiel in Form von Beleidigungen, aggressivem Verhalten bis hin zu körperlicher Gewalt oder sexueller Belästigung. Auslöser dafür sind oft alltägliche Situationen in Pflegeeinrichtungen wie der Streit über den Platz im Speiseraum, ständiges Rufen anderer Bewohner oder unerlaubtes Betreten eines fremden Zimmers. Für das Pflegepersonal ist das oft eine Herausforderung, denn es hat die Pflicht, pflegebedürftige Menschen zu schützen. In solchen Fällen sollte das Pflegepersonal möglichst früh eingreifen und die Konfliktparteien trennen. Dabei ist es wichtig, selbst ruhig zu bleiben und den Betroffenen zu zeigen, dass man sie ernst nimmt – ohne zu schimpfen oder zu belehren.



Auch respektlose, aggressive und laute Kommunikation gegenüber Pflegebedürftigen kann demütigend sein.

Foto: [iStock.com/Highwaystarz-Photography](https://www.iStock.com/Highwaystarz-Photography)

Allgemein lassen sich folgende Aspekte von Gewalt in der Pflege unterscheiden:

- **Körperliche Gewalt**

Dazu gehören unter anderem Schlagen, Kratzen, Spucken oder grobes Anfassen, aber auch unbequemes Hinsetzen oder Hinlegen sowie die unerlaubte Anwendung freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Gurte, Ruhigstellung mit Schlafmitteln oder Psychopharmaka).

Kratzer, Hautverletzungen oder blaue Flecken können Hinweise auf körperliche Gewalt sein, aber auch Abdrücke auf der Haut, beispielsweise von Schnallen oder Gürteln.

- **Psychische Gewalt**

Sie wird immer dann ausgeübt, wenn eine Person angeschrien, beschimpft, beleidigt, ignoriert oder gedemütigt wird. Auch ungefragtes Duzen oder das Betreten des Zimmers ohne Anklopfen ist eine Grenzüberschreitung.

- **Vernachlässigung**

Vernachlässigung ist ebenso eine Form von Gewalt – dazu zählen zum Beispiel das Unterlassen von Hilfen im Alltag, mangelhafte Pflege und Hygiene oder der Entzug von Nahrung oder Flüssigkeit. Vernachlässigung ist nicht immer leicht nachzuweisen. Wenn die pflegebedürftige Person ungepflegt, dehydriert oder unterernährt erscheint oder sich ihr Allgemeinzustand in kurzer Zeit ohne medizinischen Grund stark verschlechtert hat, sollte man das Gespräch mit der Einrichtungsleitung und dem behandelnden Arzt suchen. Wer einen Schutzbefohlenen pflegt und sich nicht ausreichend kümmert, kann sich der Misshandlung strafbar machen – das gilt auch für pflegende Angehörige.

- **Finanzielle Ausnutzung**

Eine Form von Gewalt ist auch die finanzielle Ausbeutung durch Pflegepersonen, Angehörige oder Betreuerinnen und Betreuer, indem diese mit dem Vermögen der anvertrauten Pflegebedürftigen nicht rechtmäßig umgehen, diese zu Geldgeschenken nötigen oder Geld beziehungsweise Wertgegenstände stehlen.

- **Sexualisierte Gewalt**

Dazu gehören beispielsweise sexuelle Andeutungen, das Verletzen von Schamgefühl und Intimsphäre oder erzwungene Intimkontakte.

## Anzeichen für Gewalterfahrungen

Anzeichen für Gewalterfahrungen können Verhaltensänderungen der pflegebedürftigen Person ohne medizinischen Grund sein. Sie wird plötzlich scheu, verängstigt, teilnahmslos, aggressiv oder übertrieben respektvoll. Auch Selbstverletzungen können ein Alarmsignal sein.

Pflegende Angehörige, aber auch professionell Pflegende warten oft zu lange, bevor sie Hilfe suchen, obwohl sie überlastet sind und sich überfordert fühlen. Die Angehörigen haben zum Beispiel Anspruch auf eine kostenlose Pflegeberatung, die bei einer besseren Organisation der Pflege helfen kann. AOK-Versicherte können sich dazu an die AOK-Pflegeberatung wenden. Infos gibt es unter: [www.aok.de/pk/pflegeleistungen/pflegeberatung](http://www.aok.de/pk/pflegeleistungen/pflegeberatung). Pflegende Angehörige können auch ambulante Pflegedienste zur Unterstützung heranziehen oder die betreute Person in einer Tagespflege betreuen lassen. Professionell Pflegende sollten ihre Überlastung mit Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten besprechen und gemeinsam nach Lösungen suchen (siehe auch Text „Gewalt erkennen und verhindern“ ab Seite 2).

Was tun?

## Wenn Pflegebedürftige gewalttätig werden

**14.12.22 (ams). Auch pflegebedürftige Menschen können gewalttätig werden und Pflegefachpersonen beschimpfen, bespucken, kneifen, sexuell belästigen.**

Oft stehen dahinter kognitive Einschränkungen, beispielsweise durch eine Demenzerkrankung. Es kann aber auch Unmut sein über zu wenig Bewegung und Beschäftigung, aber auch Verzweiflung und Scham angesichts der eigenen Hilflosigkeit. Diese Aggressionen können ein Grund sein, warum das Pflegepersonal ebenfalls mit Gewalt reagiert. Wie lässt sich das verhindern?

Pflegepersonen, die solche negativen Erfahrungen im Pfltag erleben, sollten:

- Nicht widersprechen, belehren oder schimpfen
- Verhalten direkt ansprechen und deutliche Grenzen setzen, im Sinne von „Ich möchte das nicht!“
- Bei großer Aufregung den Raum kurz verlassen
- Für Ablenkung sorgen, zum Beispiel mit Musik
- Die Ursachen für das herausfordernde Verhalten herausfinden, am besten zusammen mit den Angehörigen
- Sich mit der Ärztin oder dem Arzt besprechen, damit regelmäßige Visiten durch neurologische beziehungsweise gerontopsychiatrische Fachärzte oder Fachärztinnen veranlasst werden.
- Für eine ruhige Atmosphäre sorgen
- Das Gefühl vermitteln, dass die Bedürfnisse der zu pflegenden Person ernst genommen werden



**Demenzkranken Menschen tut Bewegung gut und beruhigt sie. Wenn Pflegebedürftige aggressiv sind, kann eine Demenzerkrankung der Grund dafür sein.**

Dieses Foto aus der Rubrik „Pflege“ können Sie bei Quellenangabe „AOK-Mediendienst“ kostenfrei verwenden. Weitere Fotos auch zu anderen Themen: [www.aok-bv.de](http://www.aok-bv.de) > Presse > AOK-Bilderservice

ams-Interview mit Prof. Dr. Rolf D. Hirsch

## Kein Scherz: Humor macht Pflege leichter!

14.12.22 (ams). Ein Chefarzt, der mit roter Clownsnase im Gesicht das Patientenzimmer betritt – undenkbar? Nicht für Prof. Dr. med. Dr. phil. Rolf D. Hirsch, Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie und 20 Jahre lang Chefarzt der Abteilung Gerontopsychiatrie und -psychotherapie sowie des Gerontopsychiatrischen Zentrums der Rheinischen Kliniken Bonn. „Mehr Humor wagen“, lautet seine Devise, die ihm bei seiner jahrzehntelangen Arbeit gegen Gewalt im Alter geholfen hat und ihm auch mit 76 Jahren noch jede Menge Kraft und Energie für seinen Beruf gibt. 1997 gründete er gemeinsam mit anderen die Bonner Initiative „Handeln statt Misshandeln“ und war einer der Ersten hierzulande, die das Tabuthema Gewalt im Alter öffentlich machten.



### Warum ist Humor in der Pflege wichtig?

**Professor Hirsch:** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Pflege meinen oft, sie müssten immer alles sofort in Ordnung bringen, wenn irgendwo ein Malheur passiert oder ein Mensch herausforderndes Verhalten zeigt. Besser ist, erst mal durchzuatmen, den Menschen anzusehen und dann zu handeln. Ganz viele kritische Situationen lassen sich mit Humor leichter lösen. Lachen hat überdies eine heilende Funktion, es stimmt die Menschen positiver und kann nachgewiesenermaßen Schmerzen reduzieren.

„Humor hilft auch im Pfl egeteam“, sagt Prof. Dr. Rolf D. Hirsch. Er war 20 Jahre Chefarzt der Abteilung Gerontopsychiatrie und -psychotherapie sowie des Gerontopsychiatrischen Zentrums der Rheinischen Kliniken Bonn.

Foto: privat

### Können Sie einige konkrete Situationen nennen, in denen Humor helfen kann?

**Professor Hirsch:** Eine Mitarbeiterin erzählte mir von einer alten, pflegebedürftigen Dame, die immer sehr unfreundlich zum Pflegepersonal war und es bei jeder Gelegenheit mit dem berüchtigten Zitat von Götz von Berlichingen beschimpft hat. Da hat eine Pflegenden zu ihr gesagt: „Wenn Ihr Hintern aus Schokolade wäre, würde ich glatt reinbeißen.“ Antwort der Dame: „Endlich versteht mich jemand.“ Seitdem war sie wie ausgewechselt und viel freundlicher.

Ich selbst hatte einmal einen schwierigen Patienten, der in einer Situation sehr wütend war. Ich bin dann zu ihm ins Zimmer gegangen, habe die Tür geschlossen und eine rote Clownsnase aufgesetzt. Und ihn angeschaut. Er hat zurückgeschaut und musste irgendwann lachen: Ein Chefarzt mit Clownsnase, das gab es doch gar nicht!

Humor hilft auch im Pfl egeteam: Ich hatte zum Beispiel einen sogenannten Jammer- und Schimpfsack in meinem Büro. Kam dann jemand herein, um sich über irgendetwas zu beschweren, habe ich als Erstes auf den Jammersack gedrückt – das hat die Situation meist direkt aufgelockert.



**In angespannten Situationen liegt humorvolles Verhalten zunächst nicht unbedingt nahe. Kann man es lernen?**

**Professor Hirsch:** Viele Pflegefachpersonen haben eine positive Grundhaltung und humorvolle Antworten in sich, trauen sich aber oft nicht, damit rauszugehen. Da ist immer die Angst, etwas falsch zu machen oder nicht konform zu sein. Dabei verringert Humor Stress und Angst und schützt vor möglichen Konflikten. Wenn zum Beispiel jemand kritisiert, dass am Kittel Schmutzflecken sind, kann man doch auch einfach sagen: „Ja, habe ich nicht ein schönes Fleckenmuster auf meinem Kittel?“ Humor lässt sich lernen – zum Beispiel mit Rollenspielen, Improvisationstheater oder Schulungen durch Klinikclowns.

Wichtig ist, dass man nicht meint, sich immer durchsetzen zu müssen! Es kann helfen, mal die Perspektive zu wechseln und nicht immer nur das zu sehen, was schlecht läuft. Einfach ausgedrückt: Nicht nur Nachrichten konsumieren, sondern öfter auch mal Lorient schauen oder lesen und damit das eigene Humorvermögen trainieren.

**Was würden Sie sich für die Zukunft wünschen?**

**Professor Hirsch:** Dass das Thema „Humor in der Pflege“ nicht als Luxus aufgefasst wird, sondern ganz selbstverständlich zur Fortbildung in Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern gehört. Schön wäre auch eine Online-Plattform mit Tipps für Pflegepersonal, wie man kritische Situationen mit Humor lösen kann – eine Art Best-Practice-Börse.

Weitere Informationen:  
E-Mail-Kontakt zu Prof. Dr. Rolf D. Hirsch:  
[R.D.HIRSCH@T-ONLINE.DE](mailto:R.D.HIRSCH@T-ONLINE.DE)



ams-Service

## Zahlen – Fakten – Links

- Mit der auf mehrere Jahre angelegten Initiative „Pfleger.Kräfte.Stärken.“ ([www.aok-bv.de](http://www.aok-bv.de) > **Engagement** > **Pfleger.Kräfte.Stärken.**) unterstützt die AOK überall in Deutschland ambulante Dienste, stationäre Pflegeeinrichtungen und Krankenhäuser dabei, individuelle Lösungen für eine gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung zu finden. Ziel ist es, die gesamte Organisation und die Ressourcen der Beschäftigten zu stärken, damit professionell Pflegende gern und lange ihren Beruf ausüben können.
- Im Rahmen der Initiative findet auch die Aktion „Gewaltfrei pflegen“ statt. Zusammen mit Partnerinnen und Partnern aus der Pflegebranche und Pflegeverbänden setzt sich die AOK dafür ein, das Thema aus der Tabuzone zu holen. Es gibt zwar keine exakten Daten zur Frage, wie viele Pflegebedürftige und Pflegekräfte in Deutschland Gewalt erleben. Die Bedeutung des Themas wird aber durch Schätzungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) deutlich: Sie geht davon aus, dass jeder sechste ältere Mensch über 60 Jahre bereits Gewalt erfahren hat.  
Mehr Wissen über die Ursachen von Gewalt und zum Umgang mit herausforderndem oder aggressivem Verhalten hilft, kritische Situationen in der Pflege zu vermeiden. Die AOK hat die wichtigsten Informationsquellen sowie Qualifizierungs- und Schulungsangebote zum Thema zusammengestellt. Auch hilfreiche Adressen von bundesweiten Organisationen und Krisentelefonen für Pflegebedürftige, pflegende Angehörige und professionell Pflegende, die auch im Notfall beraten und unterstützen können, sind auf [www.aok-bv.de](http://www.aok-bv.de) > **Engagement** > **Pfleger.Kräfte.Stärken.** zu finden.
- Im Rahmen der Initiative wurde auch eine Serie von Plakaten entwickelt, die interessierte Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen über ihre AOK vor Ort erhalten können ([www.aok.de/fk](http://www.aok.de/fk) > **Kontakt**)
- Die AOK unterstützt im Rahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) Projekte und Einrichtungen, die sich systematisch mit dem Thema „Gewalt in der Pflege“ auseinandersetzen. Dazu bietet die AOK-Pflege-Mediathek ([www.pflegemediathek.de](http://www.pflegemediathek.de)) grundlegende Informationen und Schulungen, die Pflegeeinrichtungen als Einstieg nutzen können.
- Wie sich Gewaltereignisse und daraus resultierende gesundheitliche Folgen in der professionellen Pflege vermeiden lassen, zeigen Handbücher, die der AOK-Bundesverband im Rahmen des Projekts QualiPEP („Qualitätsorientierte Prävention und Gesundheitsförderung in Einrichtungen der Eingliederungshilfe und Pflege“) entwickelt und in der Praxis erprobt hat. Darin finden Einrichtungen Informationen und Beispiele, worauf sie achten müssen und was vorhanden sein soll, um Verbesserungen zu erzielen. Auf dieser Basis können Pflegeeinrichtungen eigene Ziele formulieren und Maßnahmen umsetzen.  
[www.aok-bv.de](http://www.aok-bv.de) > **Engagement** > **QualiPeP**
- „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz – Prävention, Deeskalation, Nachsorge“ ist der Titel eines Buches von Dr. Holger Pressel. Er ist Leiter der Stabsstelle Politik, Verbände & Gremienmanagement bei der AOK Baden-Württemberg. Das Buch ist erhältlich unter der ISBN 978-3-648-14279-0.

**Redaktion**  
**AOK-Mediendienst**  
**Rosenthaler Straße 31**  
**10178 Berlin**

Name: \_\_\_\_\_

Redaktion: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

**Adressenänderung**

Bitte senden Sie den AOK-Medienservice Ratgeber künftig an folgende Adresse:

Name: \_\_\_\_\_

Redaktion: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Tel./Fax: \_\_\_\_\_

Wenn Sie künftig den AOK-Medienservice Ratgeber nicht mehr per Post, sondern **per E-Mail** erhalten wollen, melden Sie sich bitte unter folgender Web-Adresse an:

[www.aok-bv.de/presse/medienservice](http://www.aok-bv.de/presse/medienservice)

Ich interessiere mich auch für die Politik-Ausgabe des AOK-Medienservice:

Bitte schicken Sie mir den AOK-Medienservice Politik **per Post** an obige Adresse.

**Bitte streichen Sie mich aus dem Verteiler für die Printausgabe des AOK-Medienservice Ratgeber.**

(Ihre Daten werden umgehend gelöscht.)

Sonstige Wünsche und Bemerkungen:

---

---

---

---