

## Techniken und Trainingsmethoden für herausfordernde Pflegesituationen im Langzeitbereich

Workshop High Noon, 7. Dezember 2017

Dorothea Fiechter, Trainerin Aggressionsmanagement NAGS & ProDeMa,  
Humorcoach, d.fiechter@bluewin.ch

Tieni Moser, Trainer Aggressionsmanagement NAGS, Pflegeexperte Höfa II,  
tieni.moser@bluewin.ch

## Agenda

### Grundverständnis:

- Aggressionsereignisse in Pflegesituationen mit nahem Körperkontakt
- Bezugsthemen herausfordernde Pflegesituationen
- herausfordernde Pflegesituationen: Einflussfaktoren, geforderte Kompetenzen

### Interventionen und Methoden:

- Strategien, Prinzipien und Techniken der Annäherung, Kommunikation/Deeskalation, Selbstschutz
- Trainingsmethoden
- Kursangebote



## Aggressionsereignisse in CH- Alters- und Pflegeheimen

Befragung von 814 Pflegenden in 21 Alters- und Pflegeheimen:

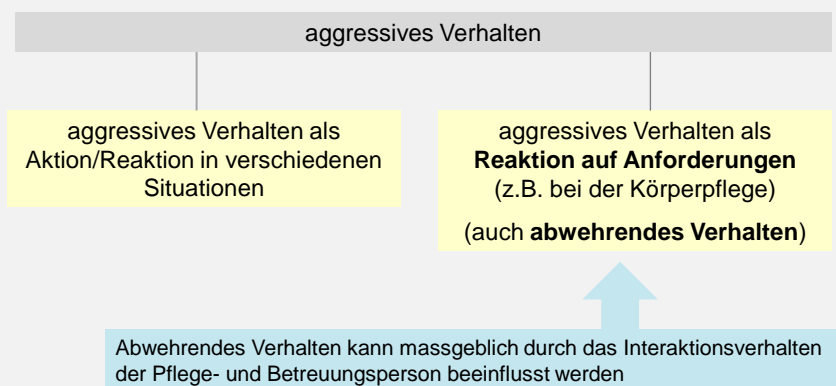
- 38% der Befragten erlebten in den letzten sieben Arbeitstagen Aggressionsereignisse.
- Art der Aggression
  - 49.8 % Beschimpfungen
  - 7.5 % Bedrohungen
  - 42.7 % körperlicher Angriff
- Situationen, in denen Aggression erfahren wurde:
  - **Pflegerische Tätigkeit mit Körperkontakt (59.9%)**
  - Pflegerische Tätigkeit ohne Körperkontakt (14%)
  - Verabreichung von Medikamenten (5.9%), Beratung/Information (5.2%), Andere Tätigkeiten (7.8%)

Zeller, A., et al. (2013). "Erfahrungen und Umgang der Pflegenden mit aggressivem Verhalten von Bewohner(inne)n: eine deskriptive Querschnittstudie in Schweizer Pflegeheimen." Pflege 26(5): 321-335.

3

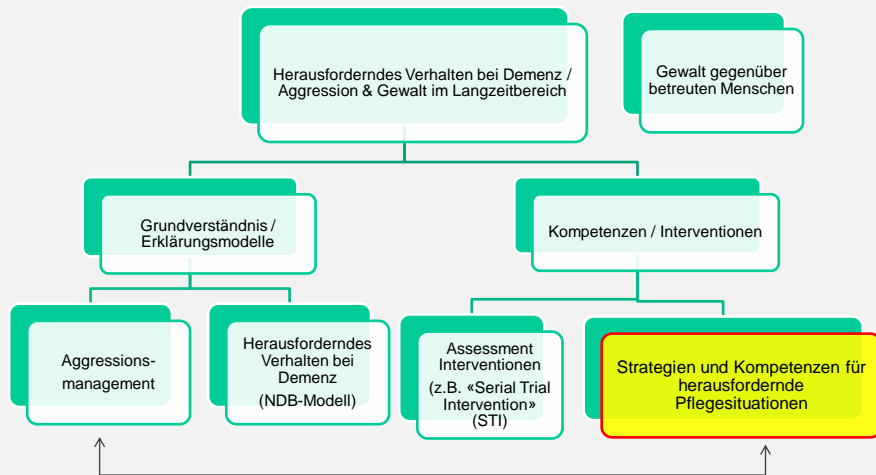
## Charakteristika von aggressivem Verhalten

Aufgrund der gehäuften Auslösesituationen während der Unterstützung bei den körpernahen Pflegesituationen kann aggressives Verhalten grob unterschieden werden:



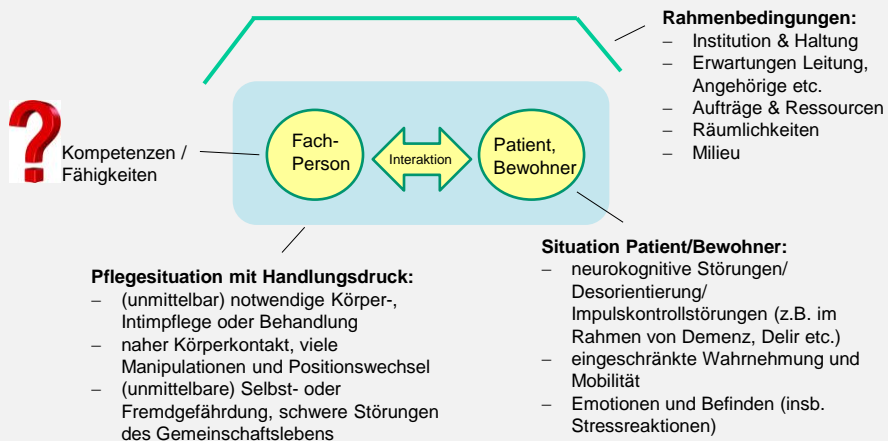
4

## Bezugsthemen herausfordernde Pflegesituationen



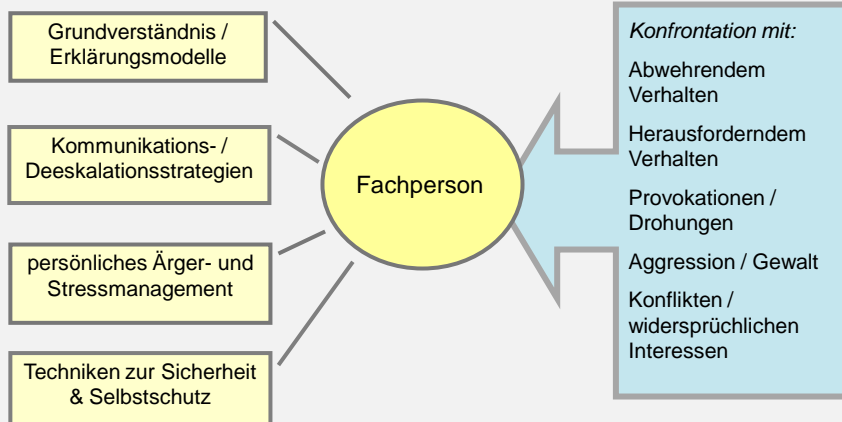
5

## Einflussfaktoren & Merkmale herausfordernde Pflegesituationen



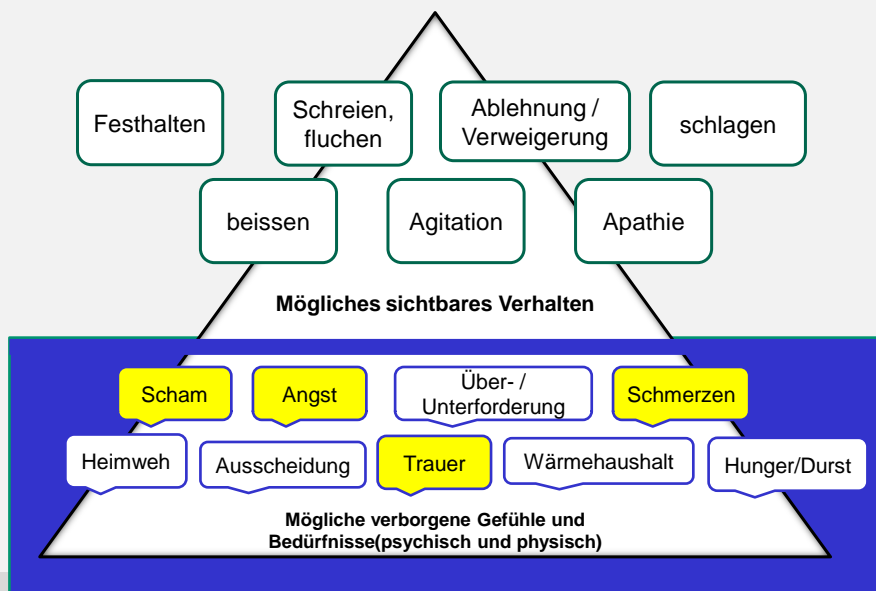
6

## Kompetenz-Bereiche einer Fachperson für herausfordernde Pflegesituationen



7

## Grundverständnis: herausforderndes Verhalten und verborgenen Gefühle und Bedürfnisse



8

## Allgemeine Strategien bei Pflegeverrichtungen/Anforderungen

Grundlegende situationsbezogene Strategien:

### Anpassung der strukturellen & räumlichen Bedingungen

Zeitpunkt, Frequenz & Kontext der Pflege & Betreuung / Milieu gestalten / geeignete angepasste Materialien etc.

**Kontakt herstellen / Zugangswege finden** frühzeitig informieren / Sinneswahrnehmungen für den Kontext „Körperpflege“ stimulieren / an bekannte Rituale anknüpfen/ verbale & nonverbale Signale des Patienten deuten

**Erinnerungspflege, Validation, Basale Stimulation** und **Kinaesthetics** berücksichtigen.

**Autonomie & Sicherheitsgefühl** fördern.

Ablenkung / allenfalls Personenwechsel / time out

Pflegesituation

9

## Prinzipien und Techniken der Annäherung in Körperpflegesituationen

**Pflege-/Betreuungsperson:** Auftrag, Reflexion des eigenen Befindens, Ärger- und Stressmanagement:

Seitliche Annäherung mit ausreichender Distanz

Validierende Kommunikation  
Kontaktaufnahme:  
Langsame Bewegungen, Augenkontakt,  
klare hörbare Stimme, Ruhe und  
Sicherheit, freundliches Gesicht

sichere Annäherung über Basisgriff Nr. 0  
& 1 (ev. 2) in den persönlichen Bereich /  
Intimzone **nur mit**  
**Einverständnis/Duldung**

1. verbale und nonverbale Reaktionen sowie das Befinden und Äußerungen laufend wahrnehmen und interpretieren,
2. eigenes verbales und nonverbales Verhalten laufend anpassen

**Kooperation**

**Patient(in)/Bewohner(in):** Emotionen, Gedanken, Bedürfnisse, Erfahrungen, Orientierung, Wahrnehmung/Sinnesorgane, Mobilität, **subjektive Sicht auf die Situation**

10

## Kommunikation und Deeskalation

- Grundhaltung / Verständnis
  - Person-zentrierte Pflege nach Kitwood\*
- validierende, deeskalierende Kommunikation
- Problematische Bewertungen und Interaktionsstile
  - Verrichtungsorientiert statt Bewohnerorientiert
  - (Fehl-) Attributionen (Zuschreibungen)
  - Personale Detraktion (beherrschender Interaktionsstil)
  - Forciertes Tempo, Ungeduld
  - Unreflektierte Ärger- und Stressreaktionen

\* Kitwood, T. (2004). Demenz. Der person- zentrierte Ansatz mit verwirrten Menschen. (3. erweiterte Aufl.). Deutschsprachige Ausgabe hrsg. von C. Müller-Hergl. Bern: Huber

11

## Techniken Aggressionsmanagement

### Beispiele Basisgriffe 0 / 1 & 2 (Selbstschutz, Führung)



12

## Methoden für Trainings

- Erfahrungen durch selber Erleben (Perspektivenübernahme)
- Auch «problematische» Verhaltensweisen erfahren und reflektieren
- Übungsanleitungen und Hinführung zur
  - Simulation von Emotionen und Verhalten
  - Wahrnehmung von Äusserungen, Körpersprache und Mimik
  - Anpassung der eigenen Körpersprache/Kommunikation
- Interaktionsübungen mit Rollenübernahme und offenem Ausgang z.B. durch
  - Rollenanweisung nur an einen Interaktionspartner
  - Spezifische Rollenanweisungen (z.B. Vergiftungsideen)
- Komplexe Situationstrainings mit exemplarischen Praxissituationen

Reflexion des Erlebten / Verknüpfen mit Prinzipien / Transfer in die Praxis

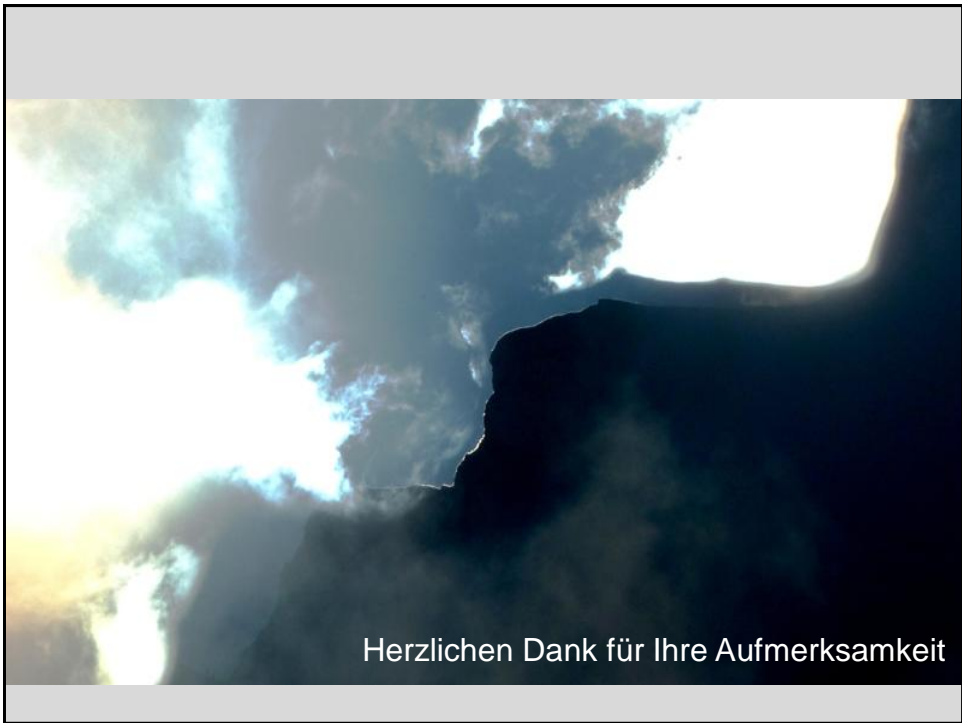
13

## Beispiel Grundkurs NAGS für den Langzeitbereich

1. Tag	2. Tag	3. Tag
Begrüssung / Vorstellen Ziele / Inhalte / Erwartungen  Formen / Definitionen von Aggressionen, Gewalt und herausforderndem Verhalten	Ursachen und Einflussfaktoren von Aggression und herausforderndem Verhalten  Phasenverlauf einer Gewaltsituation	Einschätzungs- und Erfassungsinstrumente Rechtliche Aspekte  Ärger- und Stressmanagement
Nähe-Distanz ; Sicherheitsstand Befreiungstechniken (BFT): Handgelenk, Unterarm, Finger	Wiederholung: Basisgriffe, BFT- Haare reissen Abwehr Schläge BFT - würgen,	Vertiefung aller Techniken  Lösen von Gegenständen Tipps und Tricks
Erfahrungen mit Aggression & Gewalt  Häufigkeiten & Charakteristika Ethische Prinzipien	Prävention  Verbale und nonverbale Deeskalation	Arbeiten mit Praxisbeispielen/ Situationstraining
Basisgriffe 0 - 4 Wiederholung BFT BFT - Kleidergriffe	BFT- beissen Bewältigen von Notfallsituationen (einzeln und im Team)	Nachsorge  Kursauswertung

Ausführliche Kursbeschreibung unter [www.nags.ch](http://www.nags.ch)

14



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit