

Nicht wegsehen, sondern handeln – Gewaltprävention bei Compassio

Compassio hat ein umfassendes Gewaltpräventionsprogramm gestartet, das weit über gesetzliche Anforderungen hinausgeht. Im Zentrum stehen Deeskalationsbeauftragte, Schulungen und ein Kulturwandel: Weg vom Verschweigen – hin zum bewussten Umgang mit Belastungssituationen.

Von Olga Sophie Ennulat

Gewalt in der Pflege ist ein Thema, das viele lieber meiden würden. Nicht, weil sie es für selten hielten, sondern weil die Auseinandersetzung damit schmerzhaft ist – für Mitarbeitende, Angehörige und Einrichtungen gleichermaßen. Compassio startet 2025 mit mehreren Pilothäusern – unter anderem Schwerin – ein mehrstufiges Gewaltpräventionsprogramm, das bis Ende 2025 flächendeckend ausgerollt wurde.

Ziel ist nicht die „gewaltfreie Pflege“ – ein unerreichbares Ideal, wie Alexander Streb, Abteilungsleiter Qualitätsmanagement der Compassio Gruppe, betont, sondern ein bewusster, offener Umgang mit Überforderung, Konflikten und Eskalationen. Kernstück des neuen Konzepts sind sogenannte Deeskalationsbeauftragte. In jeder compassio-Einrichtung gibt es mindestens eine entsprechend geschulte Person, in manchen Häusern sogar zwei. Sie dienen als Ansprechpartner:innen für Mitarbeitende, Angehörige und Bewohner:innen, wenn es zu Spannungen oder Grenzüberschreitungen kommt – oder

bereits vorher, wenn sich belastende Situationen abzeichnen.

Die Schulung der Beauftragten umfasst zwei intensive Tage bei einem externen Anbieter. Zudem treffen sie sich vierteljährlich zu kollegialen Fallbesprechungen. „Diese Runden sind zentral, weil sie Erfahrungsaustausch und gemeinsames Lernen ermöglichen“, so Streb. Anfang 2026 soll der erste große Austausch in Präsenz stattfinden. Ziel ist die praktische Befähigung zur Gesprächsführung, Ersteinschätzung und Lotsenfunktion.

Wichtig ist aus Streb's Sicht des Qualitätsmanagers die Präsenz der Deeskalationsbeauftragten im Alltag. Sie werden bei Angehörigenabenden vorgestellt, in der Einrichtung ausgewiesen und sind damit klar erkennbar als Vertrauensperson. „Sie müssen nicht alles selbst lösen, aber sie wissen, was der nächste Schritt ist und an wen sich Betroffene wenden können“, erklärt der QM-Leiter.

Parallel dazu erhalten alle Mitarbeitenden regelhafte Schulungen zur Gewaltprävention, die in den jährlichen Fortbildungsplan integriert wurden. Führungskräfte werden explizit adressiert und Gewaltprävention als Führungsaufgabe im Leadership-Verständnis verankert wird – zum Beispiel bei PDL-Tagungen oder in Workshops.

Gewaltintervention ist dabei nicht auf offensichtliche Situationen beschränkt. Schon fehlende Intimsphäre bei der Pflege kann eine Form von Grenzüberschreitung sein. In vielen Fällen eskalieren Situationen, wenn Belastung und Überforderung zu lange übersehen werden. Hier setzt das Konzept an: Mitarbeitende sollen lernen, die eigenen Stresssignale wahrzunehmen und sich rechtzeitig

Unterstützung zu holen. „Unser Ziel ist, dass Kolleginnen und Kollegen einander schützen. Wenn jemand merkt, er steht kurz vorm Limit, dann kann der Deeskalationsbeauftragte oder die Führungskraft helfen, den Einsatz neu zu strukturieren“, beschreibt Streb den Ansatz. Dabei geht es nicht um Schuld, sondern um Fürsorge. „Wir können verhindern, dass Gewaltsituationen aus Überforderung entstehen.“

Ein weiterer Teil des Projekts widmet sich dem Umgang mit herausforderndem Verhalten bei demenziell veränderten Bewohner:innen und Bewohnern. Diese Strategien sind Teil eines biografieorientierten, interdisziplinären Konzepts, das im Einklang mit Pflegeplanung und MD-Vorgaben steht. Nicht medikamentöse Alternativen werden hierbei zuerst geprüft. Für

jede:n Bewohner:in, der oder die ein beruhigendes Medikament erhält, wird deshalb eine sogenannte Bewältigungsstrategie entwickelt: gemeinsam mit Angehörigen, Ärzt:innen, Pflegekräften und Betreuungspersonal. Dazu gehören biografische Bezüge, Routinen, gezielte Ansprache oder kleine Interventionen – etwa ein Telefonat mit vertrauten Personen. „Oft hilft schon ein kurzer Kontakt, um Unruhe abzubauen“, berichtet Streb.

Das Vorgehen wird in die Pflegeplanung integriert und regelmäßig überprüft. Medikamente kommen erst dann zum Einsatz, wenn andere Maßnahmen nicht wirksam sind. „Früher hieß es oft: Unruhe – Tavor. Heute fragen wir: Was genau ist Unruhe und wann tritt sie auf?“, so Streb. Dieses Umdenken erfordert Zeit, Fachlichkeit und Teamarbeit – doch genau darin liegt der Kern professioneller Gewaltprävention.

Auch Angehörige werden einbezogen – nicht nur als mögliche Beobachter, sondern als Teil des Systems, das Gewalt verhindern kann. „Wir vermeiden Angst, indem wir transparent sind“, betont Streb. Die meisten Familien reagierten positiv, wenn sie verstünden, dass

Gewaltprävention in erster Linie Schutz bedeutet.

Gleichzeitig umfasst das Konzept auch die andere Seite: Gewalt durch Bewohner:innen und Bewohner gegenüber Mitarbeitenden. Die Kooperation mit der Barmer und co-achforcare bildet das Rückgrat des Schulungskonzepts – mit Workshops, Tools und kollegialem Austausch.

Das Qualitätsmanagement-Team in der Zentrale begleitet alle Einrichtungen eng. Regionale Qualitätsmanager betreuen durchschnittlich zehn Häuser und fungieren als Schnittstelle. Über eine zentrale Kontaktstruktur können sich Deeskalationsbeauftragte bei Unsicherheiten direkt an Streb und sein Team wenden. „Manchmal ist die wichtigste Frage: Ist das überhaupt ein Fall?“, sagt er. „Dann klären wir gemeinsam, ob es intern bearbeitet wird, ob eine Gefährdungsbeurteilung nötig ist oder ob andere Stellen eingeschaltet werden müssen.“

Was Streb und sein Team antreibt, ist letztlich der Wunsch nach Offenheit. „Wir haben nichts Neues erfunden“, sagt er, „aber wir geben dem Thema Raum und machen es zum Teil der Pflegekultur.“



„Wir können verhindern, dass Gewaltsituationen aus Überforderung entstehen.“

Alexander Streb,
Leiter QM bei Compassio
Foto: privat