

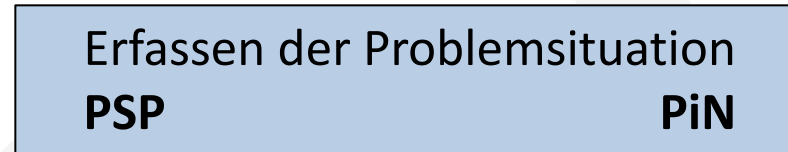


# ***Pflege in Not Brandenburg***



***Beratung und Unterstützung  
in schwierigen Pflegesituationen***

# **Schnittstellen** zwischen den Pflegestützpunkten (PSP) und Pflege in Not Brandenburg (PiN)



Klärung praktischer Fragen, Hilfsmittel, Leistungen, Leistungserbringer, Unterstützungsangebote etc.

Klärung persönlicher Fragen bei Konflikten in Pflegebeziehungen, Familiendynamik, Unzufriedenheit und Belastungen, Gewalt etc.

**Individuelle Entlastungs- und Lösungsschritte**



## Seit wann gibt es PiN Brandenburg?

- PiN Brandenburg wurde am 1. Juli 2008 als erste Beratungsstelle in den neuen Bundesländern eröffnet
- In der gesamten Bundesrepublik gibt es aktuell 18 Beratungs- und Beschwerdestellen bei Konflikten in der Pflege
- PiN Brandenburg wird gefördert durch das MASF und ist in Trägerschaft des Diakonischen Werkes Potsdam e.V.

## Welche Kompetenzen bietet PiN Brandenburg?

- 1,5 hauptamtliche Stellen mit 2 Mitarbeiterinnen, die von
- 4 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen am Telefon unterstützt werden

### Kompetenzen:

Coaching, Mediation, Supervision, Pädagogik, Seelsorge  
Berufserfahrung in der Pflege

# Für wen ist das Angebot von PiN Brandenburg?



Für ALLE an der Pflege älterer Menschen beteiligte Personen und Einrichtungen

- für den Gepflegten
- Familienmitglieder/Freunde/Nachbarn
- Pflegepersonal und andere Profis
- Führungskräfte aus Einrichtungen
- Institutionen, Behörden, Kassen

## Pflegestatistik für das Land Brandenburg

Brandenburg hat den zweithöchsten Anteil an Pflegebedürftigen der Länder, d.s. 3,4% der Bevölkerung.

8,8% der Bevölkerung Brandenburgs sind über 75 Jahre alt.

Nur 24,5% der Pflegebedürftigen werden stationär versorgt, 75,5 leben allein oder bei ihren Angehörigen.

Statistik für Brandenburg nach Art der Betreuung:

	Pflegebedürftige insgesamt	stationäre Pflege Info	ambulante Pflege Info	Pflegegeld Info
Pflegestufen ges.	85.801	23.538	26.068	38.256
Pflegestufe I	45.185	7.124	13.496	25.354
Pflegestufe II	29.401	10.563	9.244	10.585
Pflegestufe III	11.155	5.790	3.328	2.317
noch keiner Pflegestufe zugeordnet	60	61	-	-

Quelle: Statistisches Bundesamt Daten 2009, abgerufen im April 2012

## Was ist das Angebot von PiN:

- **Beratung**  
(telefonisch und persönlich vor Ort)  
Mediationen und Familienkonferenzen  
Entlastungsgespräche/Seelsorge  
Krisenintervention
- **Netzwerkarbeit**
- **Fortbildung**  
Teamentwicklung  
Coaching

Die Beratungsarbeit hat **drei Ziele**:

- **Beratung** - Pflegende und Gepflegte sollen in einer Problem-situation einen Ansprechpartner zur Verfügung haben, der ihnen helfen kann, die Situation besser einzuschätzen und Wege heraus zu finden.  
Dafür hält PiN neben dem direkten Beratungsgespräch am Telefon oder vor Ort auch Angebote wie Familienkonferenzen oder Schlichtungsgespräche bereit.
- **Vernetzung** - PiN ist mit vielen Institutionen im Land vernetzt, so dass auch praktische Entlastungs- und Unterstützungsangebote vermittelt werden können (z.B. Pflegestützpunkte).
- **Gewaltprävention**- Durch Informationsveranstaltungen soll auf die Themen Überforderung, Aggression und Gewalt in der Pflege aufmerksam gemacht werden. In Fortbildungen können sich professionelle Pflegekräfte und pfleg. Angehörige mit diesen Themen auseinandersetzen und Handlungsmöglichkeiten erfahren. Ziel der Prävention ist es, Gewalt in der Pflege vorzubeugen, bzw. schon entstandene Gewaltsituationen zu beenden.

## 1. bei der Pflege in der Familie

- Wenn die Pflegesituation über die Familie „hereinbricht“, braucht es Zeit und informierte Unterstützung, den für alle gangbaren Weg zu finden (wer pflegt, wer kann unterstützen, welche Bedürfnisse und Ansprüche gibt es,...?).
- Für jeden Beteiligten ist der Rollenwechsel, den eine Pflegebedürftigkeit der älteren Angehörigen mit sich bringt, zu verarbeiten. Manchmal fällt das leicht, manchmal ist es nicht einfach.
- Gelegentlich führen Veränderungen (durch hinzukommende Erkrankungen der Gepflegten, durch berufliche Erfordernisse der Pflegenden, durch familiäre Belange) zu Überforderungssituationen, in denen ein Gespräch zur Klärung weiterhelfen kann.
- Alte Beziehungs- und Familienthemen brechen wieder auf und führen zu Konflikten.

Aggressionen in der Pflege bei allen Beteiligten zeigen, dass etwas so nicht gut ist und verändert werden muss.



# Unterstützung durch PiN Brandenburg für Familien



- **PiN spricht mit den Ratsuchenden und nach Notwendigkeit und Möglichkeit auch mit allen Beteiligten.**
- **Familienkonferenzen oder Mediationen (zur Lösung von Konflikten) können helfen, die Lage zu klären und gemeinsam neue Wege zu finden.**
- **Bei Bedarf an praktischer Hilfe wird an Pflegestützpunkte, Alzheimer-Gesellschaft, Ehrenamtsdienste u.ä. weitervermittelt**
- **Ggf. werden Pflegekasse, SPDi, Betreuungsbehörde u.ä. hinzugezogen**

## 2. bei der ambulante Pflege durch Profis

- Konflikte zwischen dem Pflegenden oder Angehörigen mit dem amb. Dienst oder umgekehrt sind nicht selten. Unausgesprochene Erwartungen können zu Vorwürfen führen und die Zusammenarbeit sehr belasten.
- Was ein pflegebedürftiger Mensch sich wünscht, was die Angehörigen erwarten und was von der Kasse finanziert wird, sind selten die gleichen Dinge, die Pflegekräfte bekommen den Frust darüber oft ab.
- Für viele Familien gilt nach wie vor, dass nichts nach außen dringen darf. Als ambulanter Profi ist man manchmal der einzige Mensch, der einen Blick von außen auf die Lage werfen darf. Wie kann man damit umgehen, was ist zu tun?
- Belastungen durch Unstimmigkeiten im Team oder mit der Leitung, Unklarheiten bei der Dienstplangestaltung, Mobbing und anderes können die Arbeit in der Pflege sehr belasten.



## Unterstützung durch PiN Brandenburg für ambulante Pflegekräfte

- **PiN unterstützt dabei, die Situation zu erfassen und Vorgehensweisen zu planen und umzusetzen.**
- **Wir bieten Begleitung für ein klärendes Gespräch zwischen Konfliktparteien.**
- **Teamgespräche oder Coachings bei Konflikten,**
- **Schulungen zu Fragen von belastenden Situationen in der Pflege (Aggressionen, (sexuelle) Übergriffe, Mobbing) ,**
- **Fragen der Gesprächsführung mit schwierigen Angehörigen oder bei Demenz**

**sind Teil unseres Angebotes für Pflegekräfte.**



## Unterstützung durch PiN Brandenburg

### 3. bei der Pflege in stationären Einrichtungen

- Schuldgefühle der Angehörigen können zu überhöhten Erwartungen an die Pflegekräfte führen und Konflikte erzeugen.
- Das Leistungsangebot kann von den Wünschen der Gepflegten abweichen.
- Ungünstige Arbeitsbedingungen können Pflegemängel verursachen.
- Teamkonflikte, Mobbing, aber auch fehlende Unterstützung durch Leitungskräfte belasten das Arbeitsklima unter den pflegenden Profis.
- Mangelnde Informationen und Standards für den Umgang mit besonderen Pflegeproblemen wie Demenz verhindern eine gute Pflege.



## Unterstützung durch PiN Brandenburg für stationär Pflegende

- **Vermittlung zwischen Angehörigen, Gepflegten, Pflegenden und der Leitung ermöglichen, einen gemeinsamen Nenner zu finden.**
- **Teamcoachings und Fallbesprechungen können Probleme im Team klären helfen.**
- **PiN hilft im Einzelgespräch, verfahrenere Situationen auszuwerten und weitere Schritte zu entwickeln.**
- **Wir bieten Inhouse-Schulungen zu verschiedenen Belangen (Gesprächsführung, Umgang mit speziellen Pflegesituationen, Kommunikation mit Dementen) als Fortbildung an.**

# Ablauf einer Beratung:

(telefonischer)  
Erstkontakt mit dem  
Beschwerdeführer

- Um wen und worum geht es?
- emotionale Entlastung?
- Wer ist beteiligt?
- Was ist der Auftrag an PiN?
- Erste Lösungs- bzw. Entlastungsschritte anbieten
- ggf. Weitermittlung oder Zusammenarbeit mit Pflegestützpunkten und anderen Netzwerkpartnern

Woher bekommen wir  
weitere Informationen?  
Wen dürfen wir fragen.

- vom Gepflegten
- andere Familienmitglieder
- Nachbarn, Freunde, Besuchsdienste
- Hausarzt, ambulanter Pflegedienst
- Pflegeberatende, stationäre Mitarbeiter

Wie kann der Einzelne  
Unterstützung  
bekommen?

- Einzelgespräche
- Am Telefon, vor Ort
- Familienkonferenzen
- Teambesprechungen
- Mediationen
- Selbsthilfegruppen
- Andere Beratungsstellen
- Pflegestützpunkte
- Verschiedene Entlastungsangebote

Konkrete Umsetzung

- Telefonische Beratung
- Gespräche in der Beratungsstelle
- Beratung per Mail oder Brief
- Hausbesuche
- Gespräche in/mit ambulanten oder stationären Einrichtungen

Wen müssen wir im  
Ernstfall einschalten?

- Betreuungsbehörde
- Aufsicht für unterstützende Wohnformen
- MDK, Pflegekasse
- Polizei
- Sozialpsychiatrischer Dienst

## Grundsätze der Beratung:

- Gespräche und Beschwerden können anonym erfolgen
- Die Mitarbeiterinnen gewährleisten Verschwiegenheit
- PiN fungiert als neutraler Vermittler zwischen den Konfliktparteien
- Die Beratung erfolgt trägerneutral
- Die Beratung ist kostenfrei. Bei einem Anruf entstehen lediglich die Telefonkosten. (6 ct. pro Anruf aus dem deutschen Festnetz)
- Es können auch persönliche Gespräche in der Beratungsstelle geführt.
- Ebenfalls besuchen wir Ratsuchende vor Ort (zu Hause in Einrichtungen)
- Es können ein oder auch mehrere Termine vereinbart werden.

*2/3 aller Anfragen um Unterstützung kommen aus der Häuslichkeit, 1/3 aus der stationären Pflege.*

## Grundsätze der Beratung:

- Gespräche und Beschwerden können anonym erfolgen
- Die Mitarbeiterinnen gewährleisten Verschwiegenheit
- PiN fungiert als neutraler Vermittler zwischen den Konfliktparteien
- Die Beratung erfolgt trägerneutral
- Die Beratung ist kostenfrei. Bei einem Anruf entstehen lediglich die Telefonkosten. (6 ct. pro Anruf aus dem deutschen Festnetz)
- Es können auch persönliche Gespräche in der Beratungsstelle geführt.
- Ebenfalls besuchen wir Ratsuchende vor Ort (zu Hause in Einrichtungen)
- Es können ein oder auch mehrere Termine vereinbart werden.

*2/3 aller Anfragen um Unterstützung kommen aus der Häuslichkeit, 1/3 aus der stationären Pflege.*



## Grundsätze der Beratung:

- Gespräche und Beschwerden können anonym erfolgen
- Die Mitarbeiterinnen gewährleisten Verschwiegenheit
- PiN fungiert als neutraler Vermittler zwischen den Konfliktparteien
- Die Beratung erfolgt trägerneutral
- Die Beratung ist kostenfrei. Bei einem Anruf entstehen lediglich die Telefonkosten. (6 ct. pro Anruf aus dem deutschen Festnetz)
- Es können auch persönliche Gespräche in der Beratungsstelle geführt.
- Ebenfalls besuchen wir Ratsuchende vor Ort (zu Hause in Einrichtungen)
- Es können ein oder auch mehrere Termine vereinbart werden.

*2/3 aller Anfragen um Unterstützung kommen aus der Häuslichkeit, 1/3 aus der stationären Pflege.*

## **Fortbildungsangebote für professionelle Pflegekräfte im amb. und stat. Bereich und für pflegende Angehörige**

### ***Umgang mit Aggressionen und gewaltvollen Situationen in der Pflege***

*Wann entstehen bei der Pflege aggressive Gefühle und wohin mit ihnen? Wo sind meine eigenen Grenzen? Welche Möglichkeiten der Entlastung lassen sich finden? Was kann getan werden, wenn Gewalt beobachtet wird?*

### ***Grenzbereiche des Pflegealltags***

*Im Pflegealltag kommt es immer wieder zu gewalttätigem Verhalten oder sexuellen Grenzüberschreitungen. Welche Möglichkeiten haben Gepflegte oder Pflegende, sich gegen Übergriffe abzugrenzen? Neben allgemeinen Grundlagen und Übungen ist es auch möglich, Vorfälle konkret zu besprechen und mögliche Herangehensweisen zu entwickeln.*

### ***Miteinander statt übereinander reden***

*Die Teilnehmenden erlernen theoretische Grundlagen einer deeskalierenden Gesprächsführung. Sie üben, sich selbst und ihre Gesprächspartner besser wahrzunehmen und die eigenen Bedürfnisse angemessen zu äußern. Die genauen Inhalte richten sich nach den Vorkenntnissen der Teilnehmer.*

#### ***a. Kommunikation im Team oder mit Angehörigen***

*Vertiefung der Einführung aus Modul 3 anhand konkreter Fallarbeit und Training der Methoden in der Bearbeitung von Erlebnissen aus dem pflegerischen Alltag.*

#### ***b. Kommunikation mit Demenzkranken***

*Einführung in die Kommunikation mit dementiell Erkrankten: Techniken der Gesprächsführung*



*Rufen Sie uns an!*

**PFLEGE IN NOT  
BRANDENBURG**  
-----> **0180 265 55 66**\*)



**Claudia Gratz**



**Helga Zeike**

*\* 6 ct. Pro Anruf aus dem deutschen Festnetz. Bei Anruf aus Mobilfunknetzen können Kosten entstehen, die von diesem Preis abweichen.*