

# QualiPEP-Teil-Checkliste: Vorbeugen von Konflikten und Gewalt

## Checkliste für Prävention und Gesundheitsförderung

### Zielgruppe

Bewohnende  
stationärer Pflegeeinrichtungen

Seite 3



## Checkliste für Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)

### Zielgruppe

Mitarbeitende  
stationärer Pflegeeinrichtungen

Seite 10



## Arbeiten mit den Checklisten

Haben Sie sich für ein Handlungsfeld entschieden, dann nehmen Sie sich die Teil-Checkliste vor und gehen Punkt für Punkt die entsprechenden Qualitätskriterien durch. Wie Sie dabei konkret vorgehen können, zeigt Ihnen die folgende Übersicht.



# Checkliste für Prävention und Gesundheitsförderung

## Prävention von Gewalt/Konflikten

Gewalt gegen und durch Pflegebedürftige bedingen sich oft wechselseitig. Sie kann viele Formen annehmen. Gewalt wird ausgeübt, sobald Personen durch Krisen- und Konfliktsituationen physisch oder psychisch verletzt werden. Dabei kann es sich um verbale Formen, herausforderndes Verhalten oder um tätliche Übergriffe handeln. Gewaltprävention beschränkt sich daher nicht auf die Verhinderung körperlicher Gewalt, sondern setzt auf den professionellen Umgang mit jeglichem herausfordernden Verhalten. In einigen Bundesländern ist es Pflegeeinrichtungen vorgeschrieben, Konzepte für gewaltfreie Pflege vorzulegen (z.B. Hessen) (vgl. GKV-Spitzenverband 2020b: 18f., Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) 2020).

\*ermittelt aus Befragungen der Einrichtungen im Rahmen von QualiPEP, Auflistung ist unabhängig von einer Finanzierung durch die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung

### Zielgruppe

Bewohnende stationärer Einrichtungen

### Ziel

Vermeidung von Gewaltereignissen und gesundheitlichen Folgen

### Beispielmaßnahmen\*

#### Umgang mit Vorfällen

(z. B. anonymes Beschwerdemanagement, Ausbildung und Einsatz von Konfliktlotsinnen und -lotsen)



## Teil-Checkliste

Die Checkliste ist als Tabelle angelegt. Sie können mit der Tabelle bequem an Ihrem Bildschirm arbeiten.

Dafür müssten Sie sie auf Ihren Rechner lokal abspeichern.

Sie können die Tabelle aber auch herunterladen und als Ausdruck nutzen.

Hier können Sie einen Haken setzen.

Anhand der Qualitätskriterien können Sie prüfen, wo Ihre Einrichtung steht.

<input type="checkbox"/>	1.1	<b>Die Einrichtung entwickelt die Speisepläne unter Einbeziehung der Bewohnenden.</b>	z. B. durch den Heimbeirat, Berücksichtigung der Essbiografie der Bewohnenden, Befragung, Wunschliste	
--------------------------	-----	---	---	---

Die Nummer zeigt Ihnen, in welchen Abschnitt der Checkliste Sie sich befinden.

Beispiele aus der Praxis veranschaulichen, welche Maßnahmen das jeweilige Kriterium erfüllen.

Hier können Sie eigene Anmerkungen, Ideen oder Gedanken notieren.

Erfüllt Ihre Einrichtung bereits einige der gelisteten Qualitätskriterien, können Sie sie mit einem Haken in der Checkbox markieren. So können Sie feststellen, wo Sie bereits auf einem guten Weg sind. Die leer bleibenden Punkte zeigen Ihnen Entwicklungspotenziale. Beispiele aus verschiedenen Einrichtungen können Sie dabei als Anregung nutzen. Kommen Ihnen beim Durchgehen eigene Ideen für mögliche Maßnahmen, so können sie diese ebenfalls in der Tabelle an entsprechender Stelle notieren. Falls eines der Kriterien für Ihre Einrichtung nicht relevant ist, können Sie auch dies in der Tabelle vermerken.

Mit einem  gekennzeichnet sind Hinweise, die Ihnen helfen, mit der Checkliste zurechtzukommen, oder die auf weitere Informationen aufmerksam machen.

## 1. Allgemein

- |                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.1 | <b>Die Einrichtung hat ein Konzept zur Prävention von Gewalt/Konflikten. Dabei beachtet sie, dass dies sowohl Bewohnende als auch Mitarbeitende betrifft und die Datenschutzbestimmungen/Anonymität gewahrt werden.</b> | z. B. Sensibilisierung und regelmäßige Schulung der Mitarbeitenden, einrichtungsinterne Handlungsempfehlungen zum transparenten Umgang mit Verdachtsfällen und aktuellen Vorfällen, Vermeidung von Fixierung, Ausbildung von Konfliktlotsen |
| <input type="checkbox"/> 1.2 | <b>Die Einrichtung bietet zum Umgang mit Vorfällen von Gewalt ein anonymes Beschwerdemanagement zur Nutzung durch Mitarbeitende, Bewohnende und Angehörige/Bezugspersonen an.</b>                                       |   |

## 2. Soziale Teilhabe

- |                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> 2.1 | <b>Die Einrichtung ermöglicht allen Bewohnenden die Teilnahme an den Präventionsangeboten, insbesondere auch mit Demenz.</b> |  |
|------------------------------|--|--|

## 3. Personelle Gegebenheiten und Gestaltung der Arbeitsabläufe

- |                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> 3.1 | <b>Mitarbeitende und Externe, die Angebote leiten, verfügen über eine fachliche und pädagogische Qualifikation.</b> |  |
|------------------------------|---|--|

- 3.2 **Angebotsleitungen sind im Umgang mit demenziell erkrankten Bewohnenden geschult, um ihnen so die Teilnahme zu ermöglichen.** z. B. Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz

 **siehe auch Anregungen für die Praxis**

- 3.3 **Die Mitarbeitenden werden in die Entwicklung von Angeboten zur Gewaltprävention einbezogen.** z. B. Teamsitzungen, Arbeitsgruppen

## 4. Räumlichkeiten und bauliche Gegebenheiten

- 4.1 **Die Einrichtung verfügt über möglichst barrierefreie, geeignete Räumlichkeiten mit einer angemessenen Größe zur Durchführung von Angeboten zur Gewaltprävention.**

- 4.2 **Die Einrichtung verfügt über eine geeignete Ausstattung zur Durchführung von Angeboten zur Gewaltprävention.**

## 5. Niedrigschwellige Teilnahme

- 5.1 **Personalwechsel bei den Angebotsleitungen werden vermieden.** z. B. Mitarbeitende der Einrichtung führen Angebote zur Gewaltprävention durch, Mitarbeitende werden zu Konfliktlotsinnen und -lotsen ausgebildet

5.2 Die Einrichtung verteilt die verschiedenen Angebote zur Gewaltprävention zeitlich über den Tag.

5.3 Die Einrichtung organisiert eine möglichst breite Auswahl an Angeboten zur Gewaltprävention.

5.4 Die Einrichtung ermöglicht eine kostenfreie oder zumindest kostengünstige Teilnahme.

5.5 Die Mitarbeitenden beraten die Bewohnenden individuell zu Verdachts- und Vorfällen bzw. zur Teilnahme an Angeboten zur Gewaltprävention. z. B. die Bezugspflegenden, Fallbesprechungen

## 6. Wahrung der Selbstbestimmung

6.1 Für die Bewohnenden ist die Teilnahme an Angeboten freiwillig.

6.2 Die Einrichtung beteiligt die Bewohnenden an der Entwicklung von Angeboten zur Gewaltprävention. z. B. über den Heimbeirat und darüber hinaus

## 7. Wirksamkeit

 Zur Messung der Wirksamkeit können neben Befragungen und Gesprächen mit Bewohnenden, Angehörigen oder durch Arbeitsgruppen auch vorhandene Daten/Informationen der Einrichtung genutzt werden (z. B. Pflegegrade/Erkrankungen/ allg. Dokumentation wie Pflegeplanung, Risikoeinschätzungen, Ergebnisse des neuen indikatorengestützten Qualitätsprüfsystems in der stationären Pflege).

<input type="checkbox"/> 7.1	<b>Die Bewohnenden nutzen die Angebote zur Gewaltprävention.</b>	z. B. die Teilnehmenden nehmen 80 % der Kurseinheiten wahr
<input type="checkbox"/> 7.2	<b>Vorfälle von Gewalt und Konflikten werden seit der letzten Betrachtung, bspw. einer Bedarfsanalyse, häufiger gelöst.</b>	z. B. Nutzung vorliegender Ergebnisse, bestehende Dokumentationen etc.
<input type="checkbox"/> 7.3	<b>Eine Vielfalt der Teilnehmenden liegt vor, d. h. die Angebote sind für alle Bewohnenden offen und angepasst.</b>	z. B. auch demenziell erkrankte Teilnehmende
<input type="checkbox"/> 7.4	<b>Die Teilnehmenden bewerten die Angebote zur Gewaltprävention positiv.</b>	z. B. Nachbefragung, Feedbackbogen, Fragebogen

## Hinweise und Anregungen

### Hinweis

Zur Durchführung von Angeboten zur Gewaltprävention gibt es Möglichkeiten zur Finanzierung durch gesetzliche Pflegekassen, die teilweise auch selbst Kurse anbieten. Bei einer Finanzierung müssen die Kriterien für die Leistungen der gesetzlichen Pflegekassen in der Prävention und Gesundheitsförderung nach § 5 SGB XI eingehalten werden. Zur Implementierung von Konzepten zur Gewaltprävention können Heimaufsicht und die Träger der Kranken- bzw. Unfallversicherung unterstützen. Die Kriterien sind im Leitfaden Prävention in stationären Pflegeeinrichtungen des GKV-Spitzenverbandes festgelegt.

Mehr dazu auf  
[gkv-spitzenverband.de](http://gkv-spitzenverband.de)

### Anregungen

Zahlreiche **Informationen und Handlungsempfehlungen** rund um das Thema **Gewaltprävention in der Pflege** stellt auch das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) zur Verfügung.

Mehr dazu auf  
[zqp.de](http://zqp.de)

Auch der Medizinische Dienst Bund setzt sich mit dem Thema Gewaltprävention auseinander und entwickelte im Rahmen eines Forschungsprojektes **Rahmenempfehlungen zur Entwicklung eines Monitoring-Systems**.

Mehr dazu auf  
[md-bund.de](http://md-bund.de)

Der **Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz** beschreibt die personenzentrierte Beziehungsgestaltung und -förderung. Personen mit Demenz sollen als gleichberechtigtes Gegenüber wahrgenommen und angenommen werden. Über die Pflegekräfte hinaus soll das Konzept auch Angehörigen und weiteren Assistenzpersonen vermittelt werden.

Mehr dazu auf  
[dnqp.de](http://dnqp.de)

# Checkliste für Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)

## Prävention von Gewalt/Konflikten

Die Ausübung von Gewalt kann viele Formen annehmen. Sie wird ausgeübt, sobald Personen durch Krisen- und Konfliktsituationen physisch oder psychisch verletzt werden. Dabei kann es sich um verbale Formen wie Beleidigungen oder Drohungen, herausforderndes Verhalten oder um tätliche Übergriffe handeln. Gewaltprävention beschränkt sich daher nicht auf die Verhinderung körperlicher Gewalt, sondern setzt auf den professionellen Umgang mit jeglichem herausfordernden Verhalten (vgl. Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) 2020, GKV-Spitzenverband 2020b: 18f.).

### Zielgruppe

Mitarbeitende stationärer Einrichtungen

### Beispielmaßnahmen\*

**Schulungen** (z. B. Prävention von Gewalt, Deeskalationsschulung)



\*ermittelt aus Befragungen der Einrichtungen im Rahmen von QualiPEP, Auflistung ist unabhängig von einer Finanzierung durch die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung

## Teil-Checkliste

Die Checkliste ist als Tabelle angelegt. Sie können mit der Tabelle bequem an Ihrem Bildschirm arbeiten.

Dafür müssten Sie sie auf Ihren Rechner lokal abspeichern.

Sie können die Tabelle aber auch herunterladen und als Ausdruck nutzen.

Hier können Sie einen Haken setzen.	Anhand der Qualitätskriterien können Sie prüfen, wo Ihre Einrichtung steht.	<input type="checkbox"/> 1.2	<b>Die Einrichtung kombiniert Ernährungsangebote bedarfsbezogen mit anderen Handlungsfeldern.</b>	z. B. Walking und gesundes Essen	
Die Nummer zeigt Ihnen, in welchen Abschnitt der Checkliste Sie sich befinden.	Beispiele aus der Praxis veranschaulichen, welche Maßnahmen das jeweilige Kriterium erfüllen.				Hier können Sie eigene Anmerkungen, Ideen oder Gedanken notieren.

Erfüllt Ihre Einrichtung bereits einige der gelisteten Qualitätskriterien, können Sie sie mit einem Haken in der Checkbox markieren. So können Sie feststellen, wo Sie bereits auf einem guten Weg sind. Die leer bleibenden Punkte zeigen Ihnen Entwicklungspotenziale. Beispiele aus verschiedenen Einrichtungen können Sie dabei als Anregung nutzen. Kommen Ihnen beim Durchgehen eigene Ideen für mögliche Maßnahmen, so können sie diese ebenfalls in der Tabelle an entsprechender Stelle notieren. Falls eines der Kriterien für Ihre Einrichtung nicht relevant ist, können Sie auch dies in der Tabelle vermerken.

Mit einem  gekennzeichnet sind Hinweise, die Ihnen helfen, mit der Checkliste zurechtzukommen, oder die auf weitere Informationen aufmerksam machen.

## 1. Allgemein

1.1 **Zur Prävention von Gewalt/Konflikten erfolgt eine Abstimmung mit der für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz beauftragten Person.**

1.2 **Die Einrichtung hat ein Konzept zur Prävention von Gewalt/Konflikten. Dabei beachtet sie, dass dies sowohl Bewohnende als auch Mitarbeitende betrifft und die Datenschutzbestimmungen/Anonymität gewahrt werden.**

z. B. Sensibilisierung und regelmäßige Schulung der Mitarbeitenden, einrichtungsinterne Handlungsempfehlungen zum transparenten Umgang mit Verdachtsfällen und aktuellen Vorfällen

1.3 **Die Einrichtung bietet zum Umgang mit Vorfällen von Gewalt ein anonymes Beschwerdemanagement zur Nutzung durch Mitarbeitende, Bewohnende und Angehörige/Bezugspersonen an.**

## 2. Rahmenbedingungen

! Die Einrichtung sorgt für Rahmenbedingungen, die Prävention von Gewalt und Konflikten begünstigen.

<input type="checkbox"/> 2.1	<b>Die Einrichtung sorgt für gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen, siehe Hauptcheckliste, 2.1-2.6.</b>	
<input type="checkbox"/> 2.2	<b>Die Einrichtung sorgt dafür, dass es sowohl interne als auch externe und passgenaue Angebote zur Gewaltprävention gibt.</b>	z. B. Deeskalationsschulungen, Qualifizierung von Konfliktlotsinnen und -lotsen, transparenter Umgang mit Verdachts- und Vorfällen (anonymisiert), Fall-besprechungen
<input type="checkbox"/> 2.3	<b>Die Einrichtung sorgt für eine geregelte Pausenkultur, um die Erholung der Mitarbeitenden zu fördern und Konflikte zu vermeiden.</b>	
<input type="checkbox"/> 2.4	<b>Die Einrichtung sorgt dafür, dass die Kompetenz zur Abgrenzung von Privat- und Berufslebens gefördert und Konfliktpotenzial reduziert wird.</b>	
<input type="checkbox"/> 2.5	<b>Die Leitung beugt Gewalt vor, indem sie das Thema offen und vertrauensvoll begleitet und u. a. mögliche Überlastungserscheinungen bei Mitarbeitenden beobachten ggf. anspricht.</b>	z. B. Konfliktlotsinnen und -lotsen, Vertrauenspersonen

- |                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> 2.6 | <b>Die individuellen Angebote zur Gewaltprävention sind</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– möglichst arbeitsplatzbezogene Formate</li><li>– dauerhaft im Arbeitsalltag umsetzbar</li><li>– in angemessenen Räumlichkeiten durchführbar</li><li>– in zumutbaren Entfernungen erreichbar</li><li>– zeitlich auf den Schichtplan abgestimmt</li><li>– mit oder sogar innerhalb der Arbeitszeit realisierbar</li><li>– mit ausreichend Plätzen zur Teilnahme ausgestattet</li><li>– freiwillig</li></ul> | z. B. flexible, partizipative und verbindliche Abstimmung der Arbeitszeit, zeitflexible Angebote zur Gewaltprävention |
| <input type="checkbox"/> 2.7 | <b>Die Einrichtung informiert ihre Mitarbeitenden regelmäßig und umfassend über Angebote zur Gewaltprävention.</b>  | z. B. Newsletter, Flyer, E-Mails, Teambesprechungen   |
| <input type="checkbox"/> 2.8 | <b>Die Mitarbeitenden werden in die Entwicklung der Angebote zur Gewaltprävention einbezogen.</b>   | z. B. Befragung, Arbeitsgruppe, Workshop, Teambesprechungen   |

### 3. Teilnahme

 Die Einrichtung begünstigt die Teilnahme an Angeboten zur Prävention von Gewalt und Konflikten durch finanzielle Anreize.

**3.1** Die Einrichtung ermöglicht eine einfache, ggf. kostenlose Teilnahme an internen Angeboten zur Gewaltprävention.

**3.2** Die Einrichtung ermöglicht Vergünstigungen für externe Angebote zur Gewaltprävention. z. B. finanzielle Unterstützung, Anrechnung auf Arbeitszeit

## Hinweise und Anregungen

### Hinweis

Zur Umsetzung von betrieblicher Gesundheitsförderung kann eine Beratung durch die gesetzliche Krankenversicherung erfolgen, die insb. bei der Umsetzung des Gesundheitsförderungsprozesses behilflich ist. Zudem werden je nach Krankenkasse teilweise auch Maßnahmen zu den Themenfeldern angeboten bzw. finanziert. Zur Finanzierung sind die Kriterien für die Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen in der Betrieblichen Gesundheitsförderung nach §20b SGB V zu beachten. Sie sind im Leitfaden Prävention des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (GKV-Spitzenverband) festgelegt (Kap. 6).

Mehr dazu auf  
[gkv-spitzenverband.de](https://www.gkv-spitzenverband.de)

### Anregungen

Die **Verhinderung und Lösung von Konflikten** ist eines der inhaltlichen Kapitel einer Handlungshilfe zur Stressbewältigung. Tipps „von Pflegenden für Pflegende“ werden hier mit Arbeitshilfen kombiniert, um die Umsetzung in der Praxis stationärer (und ambulanter) Altenpflegeeinrichtungen zu erleichtern. Die Handlungshilfe wurde gemeinsam mit dem Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH der AOK Rheinland/Hamburg und der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) erstellt.

Mehr dazu auf  
[inqa.de](https://www.inqa.de)

Zahlreiche **Informationen und Handlungsempfehlungen** rund um das Thema Gewaltprävention in der Pflege stellt auch das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) zur Verfügung.

Mehr dazu auf  
[zqp.de](https://www.zqp.de)

Gewaltprävention wird als Teil des Arbeitsschutzes auch durch die Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gefördert. Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) bietet **Beratungs- und Qualifizierungsangebote** und fördert die **Ausbildung innerbetrieblicher Deeskalationstrainerinnen und -trainer**.

Mehr dazu auf  
[bgw-online.de](https://www.bgw-online.de)

## Checkliste für Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)

Mitarbeitende stationärer Pflegeeinrichtungen

Informationen und Angebote u.a. zum Thema **Umgang mit Gewalt und Aggressionen** bietet die BGW auch anhand ihrer im Rahmen der Konzertierte(n) Aktion Pflege (KAP) erstellten Informationsoffensive Pflege.

Mehr dazu auf  
[bgw-online.de](https://www.bgw-online.de)

Die **Gefährdungsbeurteilung** zum Thema Gewalt und Aggressionen und zu psychischen Belastungen dient dazu, **Gewalt zu verhindern und Sicherheit zu schaffen**. Informationen, Handlungshilfen und Praxisbeispiele bietet ebenfalls die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW).



Mehr dazu auf  
???

Dort finden Sie auch Informationen zum **Umgang mit Vorfällen** mit Bezug auf die Hilfe für Betroffene nach Gewaltvorfällen und Tipps für Arbeitgeber zu deren Unterstützung, bspw. zur Durchführung von sogenannten Auffanggesprächen.



Mehr dazu auf  
???

# Prävention und BGF zusammendenken

„Aufgrund des engen Zusammenhangs zwischen den Lebensbedingungen der pflegebedürftigen Menschen in den Pflegeeinrichtungen und den Arbeitsbedingungen des Personals ist davon auszugehen, dass aus der Verknüpfung bewohnerorientierter Maßnahmen der Gesundheitsförderung und Prävention mit entsprechenden Angeboten für das pflegende und betreuende Personal eine wechselseitige positive Beeinflussung der Gesundheit der Pflegebedürftigen und der Mitarbeitenden hervorgehen kann.“\*

\*Altmann, N. et al., Endbericht: Wissenschaftliche Evaluation der präventiven Leistungen der Pflegekassen nach § 5 SGB XI, 2022, S. 91 f., (20.09.2023).