



GEWALT IN DER FAMILIE: Gewalt gegen ältere Menschen erkennen und handeln

Eine Informationsschrift für Mitarbeiter/innen
in der häuslichen Betreuung und Pflege älterer
Menschen in Wien


ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Aus Liebe zum Menschen.



**Plattform
gegen
die Gewalt
in der Familie**

FÜR WEN DIESE INFORMATIONSSCHRIFT ERSTELLT WURDE

Die vorliegende Informationsschrift richtet sich an alle Mitarbeiter/innen in der mobilen Pflege und Betreuung, unabhängig von ihrer beruflichen Qualifikation.

Hierzu zählen zum Beispiel:

- dipl. Gesundheits- und Krankenpflegepersonen
- dipl. Sozialbetreuer/innen und Fach-Sozialbetreuer/innen
- Pflegehelfer/innen
- Heimbhelfer/innen

Aber auch andere Berufsgruppen, die Zugang zu den Lebensverhältnissen älterer, mehr oder weniger hilfs- oder pflegebedürftiger Menschen haben, wie zum Beispiel:

- dipl. Sozialarbeiter/innen
 - Hausärzte/Hausärztinnen
- werden hier angesprochen.

Denn:

Als Mitarbeiter/in in der mobilen Pflege und Betreuung wie auch als Vertreter/in anderer Berufsgruppen, die zu älteren Menschen ins Haus kommen, erleben Sie bei Ihrer Tätigkeit vermutlich immer wieder auch „ungute“ Verhaltensweisen von Familienmitgliedern gegenüber Ihren Klienten/Klientinnen oder Patienten/Patientinnen.

Häufiger noch erleben Sie diese Situationen wahrscheinlich jedoch nicht direkt, sondern sind vor allem mit den (körperlichen und seelischen) Folgen konfrontiert.

Manchmal haben Sie vielleicht auch den Eindruck, dass sich sonst niemand wirklich um die Sorgen der älteren Menschen kümmert. Oder es wird Ihnen – glaubhaft? – von Ihrem Klienten (Patienten) oder Ihrer Klientin (Patientin) geschildert, wie übel ihm bzw. ihr mitgespielt wird.

Oft sehen und spüren Sie an seinem/ihrem Verhalten oder körperlichen Zustand mehr oder weniger deutlich, dass da „etwas nicht stimmt“.

Es gibt vieles, was „nicht stimmen“ kann. Nicht immer ist dabei Gewalt im Spiel. Untragbar aber ist es, wenn Gewalt gegenüber jemandem ausgeübt wird, der kaum die Chance hat sich zu wehren, und niemand hilft.

1. Gewaltausübung gegenüber älteren Menschen – auch innerhalb der Familie – ist niemals akzeptabel.

Ohne eine Intervention von außen gelingt es den Beteiligten – Opfern wie Tätern oder Täterinnen, aber auch innerfamiliären „Mitwissern/Mitwiserinnen“ – häufig nicht, sich aus der Gewaltsituation zu befreien. Nicht immer steckt übrigens eine „böse Absicht“ dahinter – nahezu immer jedoch gibt es nur sehr schwer überwindbare Hürden, sich Hilfe zu holen.

2. Wer auch immer direkt oder indirekt Zeuge einer Misshandlung wird, ist aufgerufen zu handeln.

Die Mitarbeiter/innen in der häuslichen Betreuung und Pflege älterer Menschen sind dabei oft in einer sehr wichtigen und verantwortungsvollen Position. Denn:

Menschen, die beruflich mit der Betreuung älterer Menschen in deren Zuhause zu tun haben, sind für diese bisweilen (fast) die einzigen nichtfamiliären Außenkontakte.

Dieser Verantwortung und der damit verbundenen Belastung können Sie kaum guten Gewissens ausweichen. Auch in Ihrem eigenen Interesse liegt es daher, mit Ihrem Wissen oder Ihrem Verdacht nicht alleine zu bleiben.

3. Gewalt hat immer Ursachen. Manche davon (nicht alle!) lassen sich mit externer Unterstützung vermeiden, beheben oder eindämmen.

Risikofaktoren für Gewalt gegen ältere Menschen in der Familie sind:

- lange familiäre „Gewalttradition“
- unverarbeitete Frustrationen, die über lange Zeit oder erst aufgrund akuter Veränderungen entstanden sind, z. B.: durch die Pflege bedingte Abhängigkeit, erzwungene Nähe, Einschränkung der persönlichen Freiheit, Rollenumkehr
- ständige Vorwürfe/Provokationen seitens des/der Pflegebedürftigen
- Gewalt seitens des/der Pflegebedürftigen (insbesondere bei Demenz)
- Überforderung/Erschöpfung der pflegenden Angehörigen (keine Freizeit/kein Freiraum, Schlafmangel, Hilflosigkeit, schlechtes Gewissen)
- soziale Isolation der pflegenden Angehörigen und Klienten/Klientinnen
- Berechnung (z. B. Rache, aber auch finanzielle Ausnutzung der Situation)
- Alkoholmissbrauch oder andere Abhängigkeiten, (nicht diagnostizierte) psychische Erkrankung des Angehörigen

Die Organisationen, die häusliche Betreuung und Pflege anbieten, haben viele Möglichkeiten, in Kooperation mit anderen Stellen präventiv und unterstützend gegenzusteuern (z. B. durch Besuchsdienste, Tageseinrichtungen und andere Entlastungsangebote)!



3 FORMEN DER GEWALT GEGEN ÄLTERE, HILFSBEDÜRFTIGE MENSCHEN

Unter Gewalt gegen ältere Menschen fallen aktive Misshandlungen ebenso wie (scheinbar) passive Unterlassungen. Man unterscheidet:

- **körperliche Misshandlungen:** (tatsächliche oder angedrohte) Handlungen, die zu körperlichen oder seelischen Verletzungen führen (können), zum Beispiel:
 - ▶ unnötig Schmerzen zufügen (grobes Anziehen, Zerren, Kneifen, Schlagen usw.)
 - ▶ Getränke, Nahrung, Medikamente, Hilfsmittel etc. aus der Reichweite entfernen oder verweigern
 - ▶ Überdosierung von Medikamenten (z. B. Beruhigungsmittel)
 - ▶ Freiheitsberaubung (Anbinden, Einsperren)

- **psychische oder emotionale Misshandlungen:** verbale oder nichtverbale Angriffe auf das Selbstbewusstsein und die Würde des/der anderen, seelische Schmerzen zufügen, zum Beispiel:
 - ▶ Angst einjagen, bedrohen (auch: „Dann kommst du ins Heim!“)
 - ▶ anklagen, unzutreffend beschuldigen, schlechtes Gewissen einreden
 - ▶ beleidigen, demütigen, wie ein kleines Kind behandeln
 - ▶ Isolation, Verweigerung von Kommunikation (Schweigen als Strafe)

- **sexueller Missbrauch:** sexuelle Kontakte und/oder Handlungen ohne Einverständnis des anderen, zum Beispiel:
 - ▶ Geschlechtsverkehr ohne Einverständnis
 - ▶ Zwang zu sexuellen Handlungen
 - ▶ Zwang, bei Handlungen zuzuschauen oder Bilder/Filme anzusehen, ungewünschtes Sprechen über sexuelle Dinge

- **Vernachlässigung:** Der/diejenige, der/die verantwortlich ist für die Betreuung und Versorgung, erfüllt diese Aufgabe unzureichend, zum Beispiel:
 - ▶ Nicht-Versorgung mit Lebensnotwendigem (Nahrung, Heizmaterial, ...)
 - ▶ Unterlassung von Pflegehandlungen (z. B. Wechsel von Inkontinenzeinlagen, Körperreinigung)
 - ▶ Verwahrlosung der Umgebung (Kleidung und Wohnung)

- ▶ Unterlassung von Hilfeleistungen (mobilitätserleichternde Hilfsmittel werden vorenthalten, persönliche Hilfestellung wird verweigert)
- ▶ Ignorieren der persönlichen Bedürfnisse des Klienten/der Klientin (z. B. nach geistigen und kulturellen Anregungen, wie Zeitungen, Bücher, Radio, Fernsehen)
- ▶ Klient/in wird irgendwo abgesetzt/nicht mehr abgeholt

■ **Ausbeutung:** materiell, finanziell; z. B.

- ▶ Pension oder Pflegegeld wird unterschlagen
- ▶ Geld wird aus der Brieftasche oder vom Konto entnommen
- ▶ Nahrungsmittel oder Gegenstände aus dem Besitz des Klienten/der Klientin werden gegen seinen/ihren Willen verbraucht oder entwendet

Oft treten verschiedene Formen von Gewalt gemeinsam auf und verstärken sich gegenseitig.



4 WAS GEWALT GEGENÜBER ÄLTEREN MENSCHEN SEITENS FAMILIEN- ANGEHÖRIGER BESONDERS PROBLEMATISCH MACHT

Ort dieser Gewalthandlungen ist oft die eigene Wohnung, die ja gerade Sicherheit geben sollte. Und Täter/in und Opfer stehen in einer ganz speziellen Beziehung zueinander. Die oft festzustellende Wehrlosigkeit der älteren Menschen hängt zusammen mit:

- einer engen, oft über ein ganzes Leben gewachsenen emotionalen Verbindung (die oftmals auch sehr konflikthaltig sein kann)
- der Erwartung, dass man dem/der anderen, auf dessen/deren Hilfe man angewiesen ist, aus der familiären Verbundenheit heraus vertrauen kann (und aufgrund der Abhängigkeit vertrauen muss)
- der persönlichen Scham, wenn das gewalttätige Verhalten der erwachsenen Kinder auf eigenes (Erziehungs-)Versagen zurückgeführt wird
- der gesellschaftlichen Schande, wenn ein Tabu („Eine so aufopferungsvoll pflegende Tochter würde doch nie ...!“) angekratzt wird
- der Befürchtung, dass das niemand glauben würde („Sexuelle Übergriffe ... in Ihrem Alter??“ – oder „Geld verschwunden? ... Sind Sie sicher, dass Sie das nicht – wieder einmal – verlegt haben?“)
- einer übermäßig bescheidenen Einschätzung der eigenen Rechte („Ich bin ja auch so eine Belastung für ihn/sie ...“)
- dem Fehlen einer Alternative außer dem (gefürchteten) Pflegeheim

- der Empfindung von Gewalthandlungen als „normal“, weil schon lange eingespielt
- einem Mangel an außerfamiliären Bezugs- und Vertrauenspersonen über einen längeren Zeitraum

Alle diese Faktoren machen den (älteren) Menschen besonders verletzlich und führen gleichermaßen dazu, dass vieles verborgen bleibt.

Gewalt gegen ältere Menschen in der Familie trifft auf eine alters- und situationsbedingt spezielle Verwundbarkeit, die die Scheu, darüber zu sprechen, mit einschließt.



5 WORAN SIE GEWALT GEGEN IHRE KLIENTEN/KLIENTINNEN ERKENNEN KÖNNEN

Oft zögern ältere Menschen aus den genannten Gründen (Unsicherheit, Scham, Angst vor Konsequenzen) sehr lange, bevor sie sich jemandem anvertrauen und zugeben, dass sie misshandelt werden.

Andere wiederum beschuldigen – absichtlich oder unabsichtlich – ihre Angehörigen ungerechtfertigterweise. Umso wichtiger ist es, auch nichtverbale Äußerungen und mögliche Anzeichen zu beachten.

Folgende (nicht „normal“ erklärbare) Symptome sollten Sie hellhörig machen:

- Kratzer, Blutergüsse, Wunden ...
 - ▶ möglicherweise direkte Anzeichen physischer Gewalt
- hinausgeschobene ärztliche Untersuchungstermine
- Weigerung, sich in Gegenwart der professionellen Pflegeperson auszuziehen
 - ▶ möglicherweise indirekte Anzeichen physischer Gewalt
- Flüssigkeitsmangel (Hautzustand/Verwirrtheit)
- Mangelernährung (Gewichtsverlust/Schwäche)
- Bewegungsmangel (Druckstellen/Dekubitus, Kontrakturen)
- mangelnde Pflege (schlechte Hygiene)
- soziale Isolation
 - ▶ möglicherweise Anzeichen für Vernachlässigung

- Schlaflosigkeit, Appetitmangel
- Traurigkeit bis hin zu Depression
- Ängstlichkeit, Angst vor fremden Menschen, Paranoia
- Verwirrung und Orientierungsverlust
- Apathie
- geringes Selbstwertgefühl, Nervosität
- verändertes Verhalten, wenn die pflegende Person anwesend ist
 - ▶ möglicherweise Anzeichen für psychische/emotionale Gewalt

- auffälliger Widerspruch zwischen Einkommen und Lebensstandard
- Anhäufung unbezahlter Rechnungen
- fehlende Nahrungsmittel und/oder Medikamente
- Gas, Strom, Wasser abgeschaltet
 - ▶ möglicherweise Anzeichen für Ausbeutung und/oder materielle Vernachlässigung

Alle diese Anzeichen sind keine „Beweise“ für Gewalteinwirkung!
 Ebenso wie verbale Äußerungen enthalten sie jedoch wichtige Hinweise und müssen beachtet werden. Fragen Sie vorsichtig nach und beobachten Sie weiterhin genau.



6 DER RICHTIGE WEG, UM VERDACHTSMOMENTE ABZUKLÄREN UND LÖSUNGEN ZU FINDEN

Wenn Sie aufgrund von **Aussagen und/oder Beobachtungen** einen Verdacht auf Gewaltausübung gegenüber Ihrem Klienten/Ihrer Klientin haben, **dokumentieren** Sie Ihre Beobachtungen/Feststellungen – am besten schriftlich in Ihrer Organisation (keinesfalls in der Dokumentation vor Ort).

- Fragen Sie sensibel und vorsichtig beim Klienten/bei der Klientin nach, um sich ein möglichst umfassendes Bild zu machen.
- Vermeiden Sie dabei Schuldzuweisungen und versuchen Sie, Tatsachen zu ermitteln.
- Lassen Sie sich und dem Klienten/der Klientin Zeit und handeln Sie nicht vorschnell, um das gegenseitige Vertrauen aufbauen zu können bzw. nicht zu zerstören.
- Besprechen Sie die Situation frühzeitig mit Ihren Vorgesetzten, denn erstens können solche Situationen nicht alleine gelöst werden, und zweitens gibt es vielleicht bereits einen „Vorgang“ dazu, von dem Sie noch nichts wissen.

Als Mitarbeiter/in in der häuslichen Betreuung und Pflege wenden Sie sich mit Ihrem Verdacht an die unmittelbar vorgesetzte Stelle, z. B. die **Teamleitung oder Pflegedienstleitung** – dort werden alle Informationen gebündelt.

AUSNAHME: akute Gefahr für Leib und Leben ► SOFORTIGER NOTRUF: 133

Ihr Vorgesetzter/Ihre Vorgesetzte wird je nach Einschätzung der Situation handeln:

Wenn Verdacht auf eine strafbare Handlung besteht:

Die Entscheidung über eine Einleitung von notwendigen Sofortmaßnahmen bzw. Reaktionskonzepten bis hin zu einer möglichen polizeilichen Anzeige obliegt der leistungserbringenden Organisation (basierend auf § 80 Abs. 1 StPO: „Wer von der Begehung einer strafbaren Handlung Kenntnis erlangt, ist zur Anzeige an Kriminalpolizei oder Staatsanwaltschaft berechtigt.“)

Achtung: Der Klient/die Klientin gibt das Tempo und die infrage kommenden Maßnahmen vor, die leistungserbringende Organisation kann nur unterstützen (außer es liegt Lebensgefahr vor – dann muss gehandelt werden, siehe oben).

Wenn es sinnvoll und/oder notwendig erscheint, die Situation systematisch weiter zu beobachten und gegebenenfalls zu intervenieren:

Der/die Vorgesetzte wird **gemeinsam** mit Ihnen und ggf. anderen Teammitgliedern **mögliche Lösungsstrategien besprechen** (z. B. auch Gespräche mit Familienmitgliedern und Klient/in) und erforderlichenfalls weitere Experten/Expertinnen und externe Stellen mit einbeziehen.

Wichtig sind hier Ihre persönliche und fachliche Expertise und Kooperationsbereitschaft – sowohl bei der Erhebung der Situation als auch bei der **Umsetzung von Interventionen** und der **Beobachtung weiterer Entwicklungen**.

Wenn die leistungserbringende Organisation vom Fonds Soziales Wien (FSW) im Rahmen seines Fördersystems anerkannt ist, gilt – über die allgemeinen rechtlichen Bestimmungen und organisationsinternen Regelungen hinaus – für die Zusammenarbeit mit dem FSW die ergänzende Richtlinie „Meldepflicht bei Gefährdung des/der KlientIn“.

In jedem Fall gilt:

Die Entscheidung über weitere Maßnahmen muss in jedem einzelnen Fall, gegebenenfalls unter Einbezug von internen und externen Experten/Expertinnen, sorgfältig erwo-gen werden.

Es geht immer darum, für den Klienten/die Klientin und mit ihm/ihr gemeinsam eine ihm/ihr angemessene Lösung zu finden.

Gegen den Willen des Klienten/der Klientin können keine Maßnahmen durchge-setzt werden!

Sonderfall Klienten/Klientinnen mit Demenz: Der mutmaßliche Wille bzw. das größtmögliche Wohlbefinden unter den gegebenen Voraussetzungen muss hier im Vordergrund stehen.



7 DAMIT SIE SELBST NICHT „ÜBERBLEIBEN“ (IN EIGENER SACHE):

Nicht alle Gewaltsituationen, denen Sie im Zuge Ihrer beruflichen Tätigkeit begegnen, sind wirklich zufriedenstellend zu lösen. Immer wieder werden Sie mit Ihren eigenen Gefühlen der Frustration, der Traurigkeit und Ratlosigkeit umgehen müssen.

Was hilft:

- Sprechen Sie auch über Ihre Gefühle – mit Kollegen/Kolleginnen und mit der Teamleitung.
- Machen Sie sich bewusst, wo die Grenzen Ihrer Verantwortlichkeit liegen.
- Nehmen Sie auch für sich selbst professionelle Unterstützung, z. B. bei Beratungsstellen, Supervision etc., in Anspruch!
- Bedenken Sie, dass jeder Mensch seine ganz individuellen „wunden Punkte“ hat und dass es kein Zeichen von (beruflicher oder persönlicher) Schwäche ist, wenn Sie bestimmte Gewaltkonstellationen oder das (wiederholte) Miterleben bestimmter Vorgänge nicht aushalten (möchten).
- Sie können die Zuständigkeit für eine Ihr persönliches Maß an Bewältigungsressourcen zu sehr strapazierende Betreuungs- und Pflegesituation auch abgeben – überfordern Sie sich nicht!

Ihre erste Adresse ist stets die unmittelbar vorgesetzte Stelle!

Weitere nützliche Adressen:

■ **Beratungszentren Pflege und Betreuung zu Hause des Fonds Soziales Wien (bzP)** – Zuständigkeit aufgeteilt nach Bezirken:

bzP 1, 2, 20	2., Vorgartenstraße 129–143, Tel.: 01/4000/028 00
bzP 3, 11	11., Simmeringer Hauptstraße 100, Tel.: 01/4000/118 00
bzP 4, 5, 10	10., Gudrunstraße 145–149, Tel.: 01/4000/108 00
bzP 6, 7, 14, 15	15., Geibelgasse 18–20, Tel.: 01/4000/158 00
bzP 8, 16, 17	16., Weinheimergasse 2, Tel.: 01/4000/168 00
bzP 9, 18, 19	19., Heiligenstädter Straße 31/3, Tel.: 01/4000/198 00
bzP 12, 13, 23	12., Arndtstraße 67, Tel.: 01/4000/128 00
bzP 21, 22	22., Rudolf-Köppl-Gasse 2, Tel.: 01/4000/228 00

■ **Sozialruf Wien**, Tel.: 01/533 77 77

Der Sozialruf Wien ist eine Einrichtung des Fonds Soziales Wien und täglich von 8.00 bis 20.00 Uhr erreichbar. Er bietet Rat, Hilfe und ausführliche telefonische Beratung u. a. zum Thema Betreuung zu Hause und Partnerschaft und Familie an.

■ **Opfer-Notruf** (österreichweit), Tel.: 0800 112 112

Kostenfreie telefonische Beratung des Weißen Rings für Opfer von Straftaten rund um die Uhr. www.opfer-notruf.at

■ **Kriseninterventionszentrum**, Lazarettgasse 14a, 1090 Wien, Tel.: 01/406 95 95-0

Im präventiven Bereich tätige Ambulanz zur Bewältigung von akuten psychosozialen Krisen und Krisen mit hohem Suizidrisiko und/oder bei drohender Gewalt. Die Unterstützung von Personen in Krisen erfolgt in Form von telefonischen und persönlichen Beratungen, psychotherapeutischen Interventionen, Kurztherapien und begleitender medizinischer Hilfe.

■ **Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie**, Neubaugasse 1, 1070 Wien, Tel.: 01/585 32 88; www.interventionsstelle-wien.at

Unterstützung für Opfer häuslicher Gewalt. Arbeitet in enger Abstimmung mit Exekutive und Justiz, damit die Sicherheit für Opfer erhöht wird.

■ **Bundespolizeidirektion Wien**, Tel.: 01/313 10-0, **Notruf**: 133

- **Kriminalpolizeiliche Beratung**, Tel.: 0800 21 63 46 sowie lokale Ansprechstellen in den einzelnen Polizeikommissariaten.
- **Psychosoziale Dienste Wien**, bieten ein breites Netzwerk an ambulanten Einrichtungen für eine sozialpsychiatrische Grundversorgung in Wien, z. B. Beratungszentrum für Angehörige älterer Menschen mit psychosozialen Problemen.
Sozialpsychiatrischer Notdienst und mobiler Krisendienst: Tel.: 01/313 30
- **24-Stunden-Frauennotruf der Stadt Wien**, Tel.: 01/71 71 9
Soforthilfe und Krisenintervention bei sexueller, körperlicher oder psychischer Gewalt sowie Beratung und Betreuung (auch für indirekt Betroffene: Freunde, Angehörige ...).
- **Beratungsstelle des Vereins Wiener Frauenhäuser**, Tel.: 01/512 38 39
Kostenlose Beratung und Unterstützung nach Terminvereinbarung.
- **Zentraler Notruf der Wiener Frauenhäuser**, Tel.: 05 77 22
Soforthilfe rund um die Uhr und Krisenunterbringung. www.frauenhauser-wien.at

Information im Internet:

- **Plattform gegen die Gewalt in der Familie**: www.plattformgegendiegewalt.at
- **Plattform für pflegende Angehörige**: www.pflegedaheim.at

Verwendete Literatur/Quellenangabe:

Ahlf, E.-H. (2003): Alte Menschen als Opfer von Gewaltkriminalität. In: Berliner Forum Gewaltprävention. Themenschwerpunkt Kriminalitätsoffer. Landeskommision Berlin gegen Gewalt (Hg.) S. 32–37

Hörl, J./Spanning, R. (2001): Gewalt gegen alte Menschen. In: Gewalt in der Familie. BMSG (Hg.) S. 305–344

Lehner, E./Schopf, A. (Hg.), 2008: Breaking the Taboo. Gewalt gegen ältere Frauen in der Familie: Erkennen und Handeln. Broschüre. Wien: Österreichisches Rotes Kreuz

Strümpel, C./Hackl, C. (Hg.), 2008: Breaking the Taboo: European Report. Wien: Österreichisches Rotes Kreuz

IMPRESSUM:

Herausgeber: Österreichisches Rotes Kreuz (ÖRK), Wiedner Hauptstraße 32, 1041 Wien
Tel.: +43/(1)589 00-0, E-Mail: office@roteskreuz.at; Homepage: www.roteskreuz.at

Konzeption, Entwicklung und Redaktion: Mag. Claudia Gröschel MPH, Gesundheits- und Soziale Dienste ÖRK, **Produktion:** Info-Media, 1010 Wien, Oktober 2008.

AUS DEM INHALT

WARUM ES WICHTIG IST, DAS SCHWEIGEN ZU BRECHEN ● WAS GEWALT GEGENÜBER
ÄLTEREN MENSCHEN SEITENS FAMILIENANGEHÖRIGER BESONDERS PROBLEMATISCH MACHT
● WORAN SIE GEWALT GEGEN IHRE KLIENTEN/KLIENTINNEN ERKENNEN KÖNNEN ● DER
RICHTIGE WEG, UM VERDACHTSMOMENTE ABZUKLÄREN UND LÖSUNGEN ZU FINDEN ●
WICHTIGE ANLAUFSTELLEN IN WIEN

