

15.06.2026 Miriam Kappe | Institut DigiHealth | Hochschule Neu-Ulm

Zwischen Unsicherheit und Routine – Gewaltvorfälle im Berufsalltag der Alten- und Eingliederungshilfe bewerten

Gefördert durch:



Fördernummer 02L22C254.

BETREUT VOM



PTKA
Projektträger Karlsruhe
Karlsruher Institut für Technologie

DigiHealth 

HNU
Hochschule Neu-Ulm
University of Applied Sciences

Agenda



Impuls mit Ergebnissen einer aktuellen Studie



Problemstellung



Bewertung von Beispielfällen



Diskussion



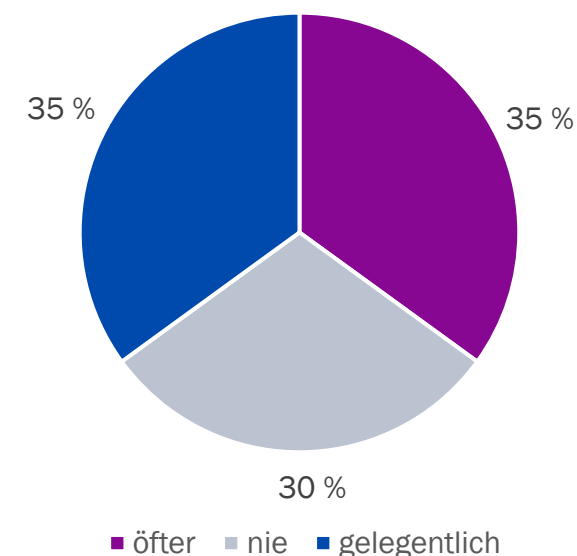
Hintergrund

Alarmierende Ergebnisse der Allensbach Studie 2025:

Stichprobe: 1.246 Pflegekräften der
Landespflegekammer Rheinland-Pfalz

- 37 % gaben „aggressive Klienten oder Angehörige“ als belastenden Faktor an
- Bei den unter 30-Jährigen berichten 93 % von verbaler, 44 % von körperlicher und 51 % von sexueller Grenzverletzung

Wie häufig denken Pflegefachpersonen
an den Berufsausstieg?



Vgl. Mai M, Bergsträßer A, Petersen T (2025) Ergebnisse der Umfrage zur beruflichen Situation von Pflegefachpersonen 2025. Institut für Demoskopie Allensbach, Mainz





Problemstellung

- ⚡ Kaum standardisierte Prozesse zur zentralisierten Erfassung und Bewertung von Vorfällen
- ⚡ Keine konkreten Zahlen zu Vorfällen
- ⚡ Keine Evidenz von Maßnahmen nachweisbar
- ⚡ Nicht ausreichende Finanzierung von Maßnahmen





Use-Case: Entwicklung einer Anwendung zur Erfassung und Bearbeitung von Gewaltvorfällen

Ziele:

- Bessere Sichtbarkeit von Vorfällen
- Gezielte Präventionsmaßnahmen
- Erfassung & Dokumentation per App

DigiHealth 



Lebenshilfe
Donau-Iller



ARISTAFLOW



Prävention und
Früherkennung

Unterstützung

Versorgung

Nachsorge



Studie

Thema: Erfassung und Bearbeitung von Gewaltvorfällen – objektive, messbare und transparente Bewertung

Methodik:

- Semi-strukturierte Interviews
- 18 Gewaltschutzbeauftragte & Einrichtungsleitungen aus 16 Einrichtungen
- Bereiche: Alten- & Eingliederungshilfe
- Qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz

Fokus:

Wie wird „Gewalt“ in den Einrichtungen definiert?

Welche Bewertungsrahmen werden angewandt?

Ab wann werden Vorfälle in den Einrichtungen dokumentiert?





Wie wird „Gewalt“ in den Einrichtungen definiert?

Intension / Handlungsabsicht

„Wenn absichtsvoll Grenzen anderer Personen verletzt werden, entweder durch verbale oder körperliche Übergriffe und die andere Person dadurch geschädigt wird.“ (Person 7)

Gewaltart

„Wir haben einen Leitfaden und da ist schon klar beschrieben, also, körperliche Gewalt, psychische Gewalt, sexuelle Gewalt.“ (Person 14)

Subjektive Festlegung

„Naja, Gewalt ist das, was derjenige angibt, der es als Gewalt empfindet.“ (Person 4)

„Es gibt natürlich Definitionen von Gewalt, das könnte ich jetzt aufzählen. Aber im Grunde ist es das persönliche Empfinden.“ (Person 13)





Wie werden Vorfälle in den Einrichtungen bewertet?

Gewaltform

„Also alle Arten von Gewalt von ‚körperlicher‘ über ‚psychische‘ bis hin zu ‚kulturelle‘ Gewalt.“ (Person12)

Subjektive Einschätzung

„Das Bewertungsschema ist die Perspektive der betroffenen Person“ (Person 10)

„Man kann das gar nicht sagen. Das ist eine sehr, sehr persönliche Sache“ (Person 3)

Ampelsystem

„Also wir haben ein Ampelsystem, es gibt grüne, gelbe und rote Fälle. Grüne Fälle, da hat jetzt die Gewaltschutzbeauftragte erstmal wenig damit zu tun.“ (Person 5)





Wie werden Vorfälle in den Einrichtungen bewertet?

Eskalationsstufen

„Wir haben drei Eskalationsstufen, eins, zwei und drei. Eins sind ganz minimale Vergehen-Vorfälle. Zwei und drei sind dann schlimmere Verletzungen mit größeren Auswirkungen. Die Abgrenzung ist sehr schwierig und das ist ein großes Lernfeld für die Mitarbeiter.“ (Person 15)

„Es wird eine Schwere, also in drei Kategorien „leicht, mittel, schwer“ müssen die das einordnen. Das ist auch völlig subjektiv, weil, also ich habe schon inhaltliche Beschreibungen gesehen, wo ein Kneifen oder Schubsen als schwerwiegend empfunden wurde.“ (Person 8)





Ab wann werden Vorfälle in den Einrichtungen dokumentiert?

Liegt im Ermessen der Mitarbeitenden

Wenn Mitarbeitende den Vorfall nicht alleine bearbeiten können

Jeder Vorfall, der bekannt wird

Ab herausfordernden Verhaltensweisen bei den Klienten

Wenn Fälle als „mittel“ einzustufen sind





Zusammenfassung

- Definitionen werden immer wieder auf die individuelle Ebene herunter gebrochen
- Dadurch: Nicht klar, wann Vorfälle zentral dokumentiert werden sollten
- Entscheidung und Verantwortung liegt beim einzelnen Mitarbeitenden



Unzureichende Daten



Unzureichende Nachsorge

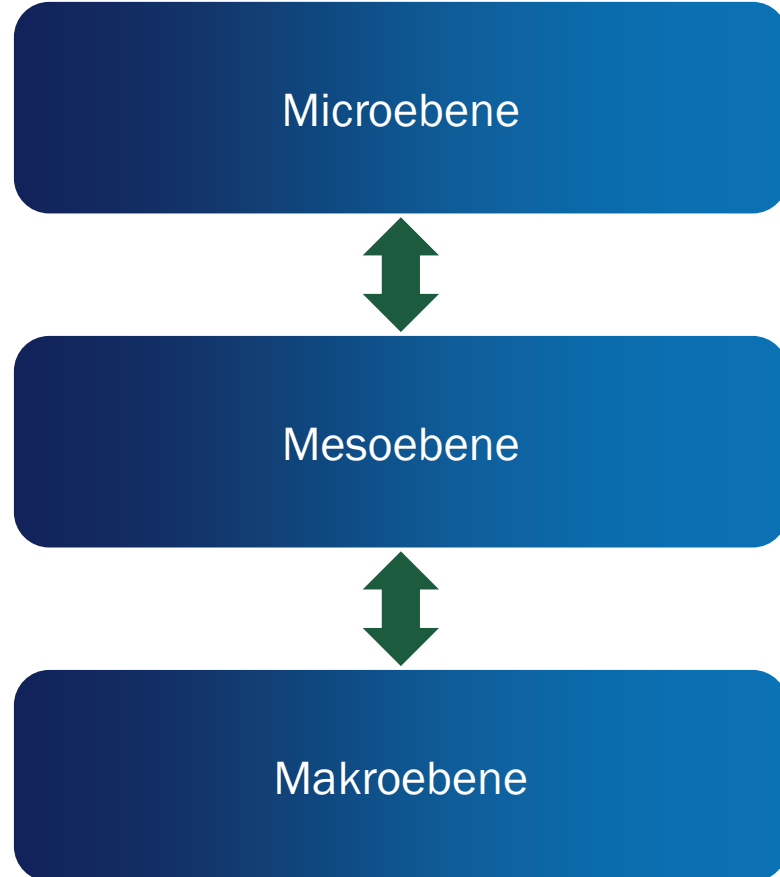


Unzureichende Argumentationsgrundlage bei Kostenträgern





In welchem Kontext muss Gewaltschutz gedacht werden?



Mitarbeitende und Klienten:

- Gefährdungsbeurteilung einzelner Personen
- Deeskalationstraining und Aktivitäten für und durch Mitarbeitende

Organisation / Einrichtung:

- Erfassung und Bearbeitung von Vorfällen
- Ableitung von Präventions- und Nachsorgeangeboten (organisationales Lernen)

Justiz und Gesellschaft:

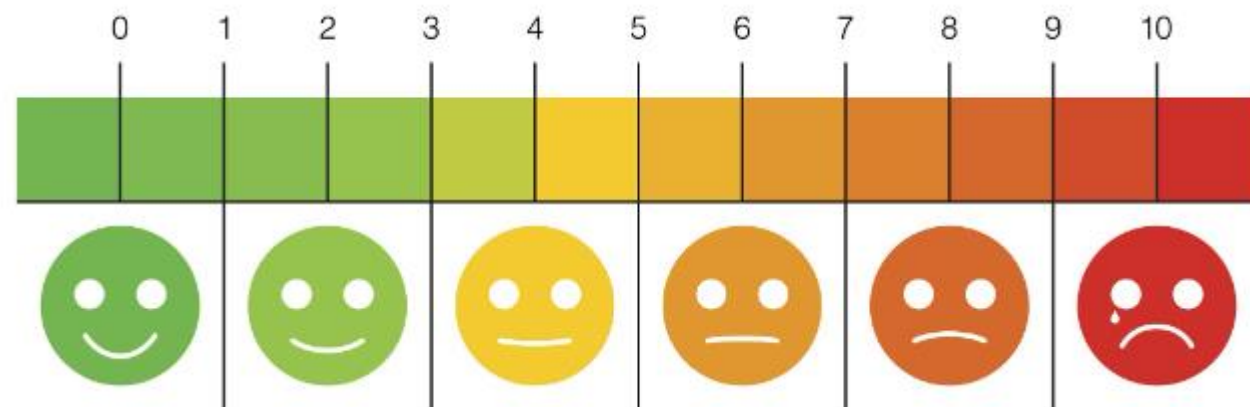
- Gesetzgebung
- Kostenträger
- Kultur





Gewalt auf Microebene

- Wie schwer nehme ich den Vorfall wahr?
- Welche Verletzungsfolge trage ich davon?
- Welche Absicht steckte hinter dem Vorfall?





Gewalt auf Makroebene

Gewalt als Straftatbestand:

- Beleidigung, Verleumdung (§§185, 194, 187 StGB)
- (einfache) / (fahrlässige) Körperverletzung (§§223, 229, 230 StGB)
 - z.B. Verletzungen wie blaue Flecken, Kratzen, Ekel durch Anspucken
- Nötigung (§240 StGB)
 - Aufzwingen nicht gewolltes Verhalten, was als körperlicher Zwang empfunden wird
- Bedrohung (§241 StGB)
- Unterlassene Hilfeleistung (§323c StGB)

Gewalt als Straftatbestand:

- Schuldunfähigkeit (§§19, 20 StGB)
- Verminderte Schuldfähigkeit (§21 StGB)





Gewalt auf Makroebene

Rechte

- Menschenwürde ist unantastbar (Art 1. GG)
- Freie Entfaltung der Persönlichkeit (Art.2 GG)
- Recht auf körperliche Unversehrtheit
(Art. 2 Abs. 2, S.1 GG)
- Freiheit der Person ist unverletzlich
(Art. 2 Abs. 2, S. 2 GG)

Verpflichtungen für Einrichtungen

- SGB VII
- SGB IX
- SGB XI
- PflWoqG
- AGG
- ArbSchG





Gewalt auf Mesoebene

Ziel:

- Erfassung und Bearbeitung von Vorfällen
- Ableitung von Präventions- und Nachsorgeangeboten (organisationales Lernen)

Frage:
**Welche Daten müssen erfasst werden, damit eine
Organisation sinnvolle Präventionsmaßnahmen
ableiten kann?**



15.06.2026 Miriam Kappe | Institut DigiHealth | Hochschule Neu-Ulm

Workshop: Gewaltvorfälle in Einrichtungen bewerten



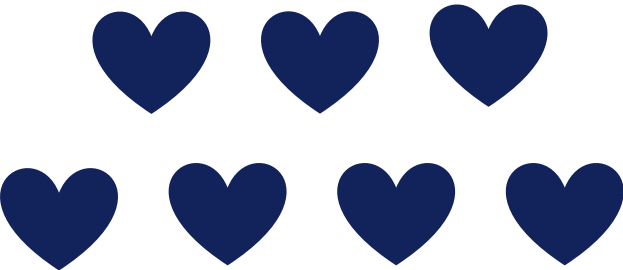
Sollte der Vorfall zentral dokumentiert werden?



Bitte bewerten Sie den Vorfall aus Sicht einer entscheidungstragenden Person, deren Entscheidungen Einfluss auf die gesamte Organisation haben. Die Person hat keinen Zugriff auf die Klientenakte / die Übergabedokumentation

Fall 1:

„Während der Morgenpflege möchte eine Mitarbeiterin Frau K. beim Waschen unterstützen. Frau K. wirkt gereizt, sagt mehrfach: „Lassen Sie mich in Ruhe!“ Als die Mitarbeiterin versucht, ihr beim Aufstehen zu helfen, schlägt Frau K. nach ihrem Arm und kratzt sie dabei. Die Mitarbeiterin tritt zurück. Frau K. beruhigt sich nach einigen Minuten, lehnt die Pflege aber weiterhin ab.“

Ja		Nein	
			





Warum sollte der Vorfall (nicht) zentral dokumentiert werden?



Bitte bewerten Sie den Vorfall aus Sicht einer entscheidungstragenden Person, deren Entscheidungen Einfluss auf die gesamte Organisation haben. Die Person hat keinen Zugriff auf die Klientenakte / die Übergabedokumentation

Fall 1:

Ja	Unentschlossen
• Gründe für den Vorfall müssen ebenfalls dokumentiert und analysiert werden (hat die Patienten vllt. Angst?) • Eine genauere Betrachtung beider Seiten ist notwendig, da geäußert wurde, dass keine Bereitschaft für die Leistung besteht • Verletzung des Selbstbestimmungsrechts der zu pflegenden Person besteht • Fallbesprechung notwendig! • Klare individuelle Grenzüberschreitung, die individuell betrachtet werden muss • Aus Sicht der Organisation: Interesse an den organisatorischen Rahmenbedingungen, welche Ressourcen werden bereitgestellt, welche Prozesse bestehen, woraus resultiert die Gewalt? • Denkbar: Beobachtung der Team / Abteilungsebene und dann eine Auswertung im Sinne einer Diskussion – das Detail und die Dokumentation erst nach der Diskussion in regelmäßigen Abständen (vierteljährlich)	Fehlende Informationen: • Welche Verletzungsfolge besteht? • Wie ist die Lage der zu pflegenden (Vorerkrankungen, Biografie, Umstände)





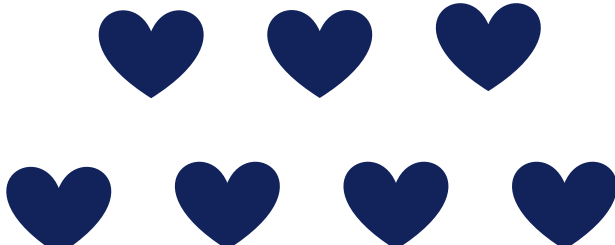
Sollte der Vorfall zentral dokumentiert werden?



Bitte bewerten Sie den Vorfall aus Sicht einer entscheidungstragenden Person, deren Entscheidungen Einfluss auf die gesamte Organisation haben. Die Person hat keinen Zugriff auf die Klientenakte / die Übergabedokumentation

Fall 2:

„Der Bewohner Herr T., wartet seit einigen Minuten im Flur auf Hilfe beim Transfer in sein Zimmer. Er wirkt zunehmend angespannt, ruft mehrfach: „Keiner kümmert sich hier um mich!“ Als ein Mitarbeiter zu ihm kommt und ihn bittet, noch einen Moment zu warten, wird Herr T. laut, beschimpft ihn als „faul“ und „unfähig“ und schlägt mit seinem Gehstock gegen den Türrahmen. Als der Mitarbeiter versucht, ruhig Abstand herzustellen, stößt Herr T. den Gehstock in seine Richtung und trifft ihn am Oberschenkel. Der Mitarbeiter hat Schmerzen, kann den Dienst aber zunächst fortsetzen. Eine Kollegin übernimmt die Situation, während die betroffene Person kurz den Bereich verlässt.“

Ja	Nein
	





Warum sollte der Vorfall (nicht) zentral dokumentiert werden?



Bitte bewerten Sie den Vorfall aus Sicht einer entscheidungstragenden Person, deren Entscheidungen Einfluss auf die gesamte Organisation haben. Die Person hat keinen Zugriff auf die Klientenakte / die Übergabedokumentation

Fall 2:

Ja	Nein
• Wichtig wäre hier zusätzlich zu wissen, ob es vielleicht schon eine Überlastung(-anzeige) gibt • Struktur und Prozesse müssen genauer betrachtet werden • Wichtig: manchmal ist es die Summe von psychischen Belastungen, die zur Arbeitsunfähigkeit führt. Um Unterstützungsangebote z.b. durch die Unfallkasse zu erhalten, müssen solche Vorfälle auch dokumentiert sein • Meldung an Unfallkassen erfolgt erst nach 3 Tagen AU • Es sollte zur Absicherung ein niederschwelliges Melde- und Dokumentationssystem etabliert werden • Die Datensammlung kann bspw. Bei Arbeitsschutz, BGM, Personalverwaltung, Gewaltschutzbeauftragten geschehen – Zuständigkeiten müssen bestehen	





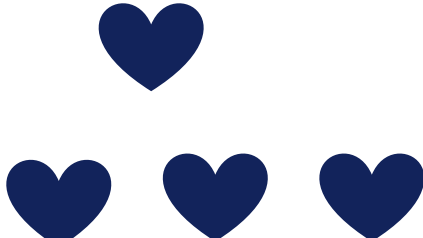
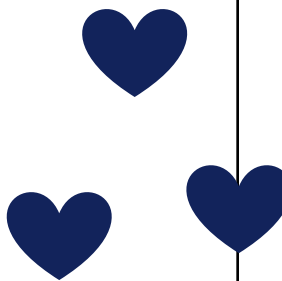
Sollte der Vorfall zentral dokumentiert werden?



Bitte bewerten Sie den Vorfall aus Sicht einer entscheidungstragenden Person, deren Entscheidungen Einfluss auf die gesamte Organisation haben. Die Person hat keinen Zugriff auf die Klientenakte / die Übergabedokumentation

Fall 3:

„Der Sohn einer Bewohnerin kommt am Nachmittag auf den Wohnbereich und wirkt sehr aufgebracht. Er wirft der Mitarbeiterin vor, seine Mutter „absichtlich zu vernachlässigen“, weil die Kleidung nicht gewechselt wurde. Er spricht laut, kommt der Mitarbeiterin sehr nahe und sagt: „Wenn meiner Mutter noch einmal so etwas passiert, werden Sie schon sehen, was Sie davon haben.“ Die Mitarbeiterin fühlt sich eingeschüchtert und versucht den weiteren Kontakt zu vermeiden.

Ja		Nein	
			





Warum sollte der Vorfall (nicht) zentral dokumentiert werden?



Bitte bewerten Sie den Vorfall aus Sicht einer entscheidungstragenden Person, deren Entscheidungen Einfluss auf die gesamte Organisation haben. Die Person hat keinen Zugriff auf die Klientenakte / die Übergabedokumentation

Fall 3:

Ja	Unentschieden
• Man müsste es genauer untersuchen: ist das verbale Gewalt? Rechtsverletzung? Häufige Drohungen führen wahrscheinlich zu psychischer Belastung und sollte dokumentiert werden • Wunsch der Angehörigen ist nachvollziehbar und muss positiv als Veränderungsanregung dokumentiert werden • Die Leitungskraft muss bei solch einem Fall informiert sein und in der Lage sein auf die Person zuzugehen – die Konsequenzen müssen auch mit den Angehörigen diskutiert werden • Im Fachbereich muss die Bewertung für kurzfristige Maßnahmen passieren (Dienstplanung, Diskussion im Team, Besprechung mit den Personen) • Auf Organisationsebene muss eine Kategorisierung erfolgen (allgemeinere Info; was zieht sich in allen Bereichen durch?) • Auf individueller Ebene erfolgt die Gefährdungsbeurteilung und es gibt Deeskalationstrainer für die Fallbesprechung	• Ja, weil sich die Mitarbeiterin eingeschüchtert fühlt, aber nein, da der Umgang mit unzufriedenen Angehörigen „Teil des Geschäfts“ ist. In diesem Fall wäre es vor Allem wichtig die psychische Belastung abzufragen und zu dokumentieren



15.06.2026 Miriam Kappe | Institut DigiHealth | Hochschule Neu-Ulm

Diskussion

Welche Vorfälle müssen besser „sichtbar“ werden und von wem?

Welche Art von Vorfällen lösen im Alltag Belastung aus?

- Sexuelle Übergrifflichkeiten (Berührungen, Äußerungen bei der Körperpflege)
- Emotionale Erpressung (Druckmittel, „häufiges klingeln“, unbegründete „Toilettengänge“ zur Erzwingung von Aufmerksamkeit und Nähe)
- Verbale Übergriffe (häufig auch unbeabsichtigter Rassismus)
- Teilweise auch unbeabsichtigte „Alltagsgewalt“ (sehr schwer zu verallgemeinern)
- Es muss ein Bogen bestehen, wo man sehr schnell in dem Moment dokumentieren kann
 - Evtl. mehrstufig (wenn was passiert, muss sofort darauf reagiert werden; gleichzeitig müssen die Daten aber „übergeordnet“ für Sensibilisierungs- & Kulturarbeit bestehen)

Wer muss von den Vorfällen & der dadurch entstehenden Belastung erfahren?

- Hilfreich ist 1. Besprechung im Team
- Einrichtungsleitung muss Bescheid wissen
- "Schwere" des Vorfalls muss definiert werden
- stark fallbezogen (Ohnmacht von Kollegen muss im Team aufgefangen werden)
- Es muss eine interne Dokumentation bestehen, die intern für die Antidiskriminierungsbeauftragte / Gewaltschutz / Präventionsbeauftragte zur Verfügung stehen
- Rechtliche Prüfung – das kann hin bis zum Verfassungsschutz gehen

Welche Daten müssten dafür erfasst werden?

- Derzeit wird noch alles Klienten-bezogen dokumentiert
 - Um welche Art von Gewalt handelt es sich
 - Wie häufig erfolgt diese Art der Gewalt (Regelmäßigkeit)
 - Wie wurde damit umgegangen
 - z.B. sexuelle Übergrifflichkeit: Pflege zur Lustminderung nur noch durch einen Mann



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Forschung, Technologie
und Raumfahrt

BETREUT VOM



PTKA
Projektträger Karlsruhe
Karlsruher Institut für Technologie

DigiHealth

HNU
Hochschule Neu-Ulm
University of Applied Sciences

KomplGA
Innovative und gesunde Arbeit

Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird durch das Bundesministerium für Forschung, Technologie und Raumfahrt (BMFTR) im Programm „Zukunft der Wertschöpfung – Forschung zu Produktion, Dienstleistung und Arbeit“ gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei der Autorin / beim Autor / bei den Autoren. Fördernummer 02L22C254.



Vielen Dank!

Miriam Kappe

Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Hochschule für angewandte

Wissenschaften Neu-Ulm

Phone [+49\(0\)731-9762-1640](tel:+49073197621640)

E-Mail Miriam.kappe@hnu.de

Web hnu.de/miriam-kappe