

Angstgefühle einer Person mit Demenz verstärkt



Auf Sorgen und Ängste einer Bewohnerin mit Demenz wurde nicht angemessen reagiert, sodass diese sich verstärkten. Werden negative Gefühle pflegebedürftiger Menschen, insbesondere mit Demenz, nicht ernst genommen, kann das zudem zum Vertrauensverlust gegenüber Pflegenden und schließlich auch zu starker Unruhe und Aggressivität führen.

Bericht zum kritischen Ereignis

berichtet am 23.11.2025

Was ist passiert? Eine in der Orientierung eingeschränkte, pflegebedürftige Person (Mensch mit Alzheimer-Demenz) wurde in ihrer Angst nicht ernst genommen. Sie gab an, sich um ihre Kinder kümmern zu müssen. Nachdem Sie sich mit ihren Sorgen alleine gelassen fühlte und nicht wusste, wie Sie den Wohnbereich verlassen kann, äußerte Sie: "Ich rufe die Polizei". Die Pflegekraft äußerte dann nur, "Dann rufen Sie doch die Plizei".

Kam jemand gesundheitlich zu Schaden? Ja: Angst wurde verstärkt und das Wohlbefinden deutlich eingeschränkt (psychische Gewalt)

Wo ist es passiert? Stationäre Pflege (z. B. Altenpflegeeinrichtung)

Wann ist es passiert? Spätdienst

Wer war direkt beteiligt? Pflegebedürftige Person (z. B. Klient/-in, Bewohner/-in); Andere: Pflegehelfer

Wieso ist es passiert? Anderes: Fehlende fachliches Verständnis, fehlendes Wissen über Techniken wie Validation.

Wie hätte es verhindert werden können? Durch besseres fachliches Verständnis (mehr Wissen zur Erkrankung Demenz, den Auswirkungen und Techniken wie Validation und mehr Empathie für pflegebedürftige Menschen mit Demenz.

Was wurde nach dem kritischen Ereignis getan? Es gab ein persönliches Gespräch (mit dem beteiligten Pflegehelfer), die Problematik wurde aber nicht hinreichend verstanden.

Haben Sie eine bestimmte fachliche Frage zu dem kritischen Ereignis? Ja: Wieso werden an die Pflege von Menschen mit Demenz nicht höhere fachliche Ansprüche (bessere Ausbildung) gestellt, wie z.B. in der Behindertenhilfe. Zusätzlich gilt die Frage natürlich auch in Bezug auf die strukturellen Voraussetzung für Pflegekräfte und die fehlende Zeit für schöne Momente.

Wer berichtet? Pflegefachperson

Pflegefachliche Empfehlung

erstellt am 04.12.2025

Bei der Pflege von Menschen mit Demenz sind Wissen zu Verhaltenssymptomen sowie ein empathischer und fachkompetenter Umgang damit wesentlich. Dazu gehört u. a., ihre Gefühle ernst zu nehmen und ihnen Sicherheit zu vermitteln.

Folgende aus unserer Sicht geeignete Maßnahmen wurden laut Bericht umgesetzt: Gespräch mit Pflegehelfer geführt

Die fachliche Frage kann vom CIRS-Team nicht beantwortet werden, da sie über eine pflegefachliche Einschätzung hinaus geht und eine weiterführende Diskussion erfordert.

Die pflegefachliche Empfehlung wurde nach bestem Wissen erstellt. Das ZQP übernimmt für die Richtigkeit keine Gewähr und haftet nicht für Schäden. Die Tipps ersetzen nicht die individuelle Rechtsberatung im konkreten Fall.

... zum Vorgehen bei einem solchen Ereignis

- Kollegen oder Kollegin in der Situation deutlich machen, dass die Reaktion unangemessen ist und unterbrechen, z. B.: „Moment, Frau X wirkt verängstigt, ich übernehme das jetzt mal.“ (Speak Up-Ansatz)
- an pflegebedürftige Person richten: „Frau X, ich helfe Ihnen. Erzählen Sie mir, was ist gerade Ihre größte Sorge?“; Verständnis vermitteln, z. B. durch Zugewandtheit, Geduld, Validierung
- zeitnah Gespräch mit dem Kollegen oder der Kollegin suchen: Beobachtung ruhig und sachlich schildern, nicht persönlich angreifen; erläutern, wieso die Reaktion gegenüber der pflegebedürftigen Person problematisch ist und welches Vorgehen richtig ist; fachliche Beratung/Unterstützung anbieten
- Vorgesetzten oder Vorgesetzte informieren und Maßnahmen vereinbaren, z. B. Angehörige informieren, kurzfristige Teamschulung zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz organisieren
- Ereignis sachlich, genau und nachvollziehbar dokumentieren: Wer? Was? Warum?; Beobachtungen zum Befinden, erfolgte Maßnahmen; außerdem Ereignis bei Dienstübergabe berichten
- als Vorgesetzter oder Vorgesetzte zeitnah mit dem Mitarbeiter bzw. der Mitarbeiterin über das Ereignis sprechen: konkret verdeutlichen, wie in solchen Situationen gehandelt werden muss, Unterstützung anbieten und

weitere Maßnahmen besprechen, z. B. Schulung zum Umgang mit Menschen mit Demenz

... zur Prävention eines solchen Ereignisses

- Ereignis in Teambesprechung reflektieren: mögliche Ursachen (z. B. fehlendes Wissen, Überforderung im Umgang mit Menschen mit Demenz), Risiken sowie mögliche Folgen besprechen; Maßnahmen vereinbaren, um ein solches Ereignis künftig zu vermeiden; hierzu Zuständigkeiten festlegen
- bei Verhaltenssymptomen pflegebedürftiger Menschen mit Demenz, z. B. Angst oder Unruhe, möglichst umfassend denkbaren Auslösern nachgehen, z. B.: neue Umgebung? Durst? Schmerzen? Ggf. Angehörige kontaktieren und um Einschätzung des Verhaltens bitten
- im Team Verhaltens- und Kommunikationsregeln zum Umgang mit Menschen mit Demenz vereinbaren und dokumentieren, z. B. Qualitätszirkel oder Teambesprechung dafür nutzen
- Mitarbeitende regelmäßig zum Umgang mit Menschen mit Demenz schulen; kurze Lerneinheiten einführen, etwa mithilfe von Lernpostern, z. B. zur gewaltfreien Kommunikation; auch zu ethischer Handlungskompetenz fortbilden (z. B. ZQP-Arbeitsmaterial zur Pflege-Charta sowie ICN-Ethikkodex nutzen), ggf. Ethikberater oder Ethikberaterin einbeziehen
- organisationsinterne Richtlinie zum Umgang mit Menschen mit Demenz erstellen, z. B. im Qualitätszirkel; dafür z. B. Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz nutzen; Mitarbeitende hierüber informieren
- organisationsinternes Gewaltschutzkonzept implementieren; darin u. a. Verhaltenskodex und Umgang mit kritischen Ereignissen festhalten; zudem unterstützende Strukturen schaffen, z. B. Beauftragte für Gewaltprävention benennen und Aufgaben klar definieren

... allgemein zum Umgang mit kritischen Ereignissen

- feste Zeiten und Regeln vereinbaren, um im Team konstruktiv über kritische Ereignisse zu sprechen, z. B. bei Dienstübergaben, in Teambesprechungen, im Rahmen von Fallbesprechungen oder Kollegialer Beratung
- prinzipiell kritisch empfundenenes Verhalten von Kollegen oder Kolleginnen nicht verharmlosen, sondern unterstützend und lösungsorientiert ansprechen; sich gegenseitig dazu ermutigen

- kurzfristige, situationsbezogene Fortbildungen organisieren
- Instrument nutzen, um kritische Ereignisse anonym zu berichten und zu bearbeiten, z. B. einrichtungsinternes Berichts- und Lernsystem oder einrichtungsübergreifend das Pflege-CIRS

Weitere Infos & Material

ZQP-Themenseite: Prävention bei Demenz

<https://www.zqp.de/thema/demenz-umgang/>

ZQP-Themenseite: Gewaltprävention und Demenz

<https://www.zqp.de/thema/demenz-gewaltpraevention/#profis>

DNQP: Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz

<https://www.dnqp.de/expertenstandards-und-auditinstrumente/#c4624162>

Alzheimer Forschung Initiative e. V.: Kommunikation & Validation bei Demenz

<https://www.alzheimer-forschung.de/demenz/pflege/umgang/kommunikation/>

DBfK: Inhouse Seminare zur Kommunikation bei Menschen mit Demenz

<https://www.dbfk.de/de/dbfk-aktuell/magazine/2025/11/neu-inhouse-seminare.php>

ZQP-Arbeitsmaterial: Pflege-Charta

<https://www.zqp.de/angebot/pflege-charta/>

Patientensicherheit Schweiz: Speak Up-Ansatz

<https://patientensicherheit.ch/forschung-entwicklung/speak-up/>

ICN: ICN-Ethikkodex für Pflegefachpersonen

https://www.dbfk.de/media/docs/newsroom/publikationen/ICN_Code-of-Ethics_DE_WEB.pdf

Quellen

Campell, K. M., Colemann, C. K., Williams, K. (2024). Responses of Persons Living with Dementia to Caregiver Validating Communication: A Secondary Analysis. *Research and Theory for Nursing Practice*. 38(1): 28-42.

<https://doi.org/10.1891/rtnp-2022-0154>

Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde (DGPPN), & Deutsche Gesellschaft für Neurologie (DGN). (Hrsg.). (2025). S3-Leitlinie Demenzen (AWMF-Registernr. 038-013).

<https://register.awmf.org/de/leitlinien/detail/038-013>

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). (Hrsg.). (2019). Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz. DNQP.

Gehring, K., & Schwappach, D. (Hrsg.). (2016). Speak up! Wenn Schweigen gefährlich ist: Speak Up für mehr Sicherheit in der Patientenversorgung. Stiftung für Patientensicherheit.

https://patientensicherheit.ch/wp-content/uploads/2023/03/Schriftenreihe_08_DE_Speak_Up.pdf

International Council of Nurses (ICN). (Hrsg.). (2021). Der ICN-Ethikkodex für Pflegefachpersonen: Überarbeitet 2021.

https://www.dbfk.de/media/docs/newsroom/publikationen/ICN_Code-of-Ethics_DE_WEB.pdf

Rosenberg, M. B. (2016). Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens (12. Aufl.). Junfermann.