CLARCERT
Internationales Zertifizierungsinstitut
für Management und Personal

Evaluationsbericht 2024

(2. Version)

PINTAV®

(Prävention, Intervention, Nachsorge & Theorie Aggressiven Verhaltens)

Inhaltsverzeichnis

1. Ablauf der Evaluationserfassung 3
1.1 Analyseverfahren 3
1.2 Rückmeldequote 3
2. Auswertung der Evaluation 4
2.1 Allgemeine Angaben 4
2.2 Befragung von Pflegekräften zum Erleben herausfordernden Verhaltens 8
2.3 Die Zufriedenheit mit PINTAV® 14

Erstellung: Mandy Ködderitzsch

Freigabe durch: Jürgen Fischer (Leitung ClarCert)

Erstelldatum: 14.03.2025

Verteiler: ---

Hinweis:
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.

Vertraulichkeit: streng vertraulich (Kopierverbot)
Veröffentlichungen sind nur in Rücksprache und Genehmigung mit dem Konzeptverantwortlichen und der Geschäftsleitung ClarCert erlaubt.

1. Ablauf der Evaluationserfassung

Durch die steigende Zahl der Schulungen und Schulungsanfragen wurde beschlossen, 2024 erstmalig die Evaluation durchzuführen.

Die Evaluationsfragen wurden in Zusammenarbeit mit Herrn Ralf Schmidt, Dozent und Mitgestalter der PINTAV®-Schulungsthemen, erstellt. Die Fragestellungen betreffen allgemeine Angaben, das Erleben herausfordernden Verhaltens sowie die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit der PINTAV®-Schulung.

Nach Überprüfung und Freigabe der Evaluation durch die Leitung der ClarCert konnte die Erfassung zum 07.03.2024 gestartet werden. Zuletzt wurde der Evaluationsbericht im Jahr 2024 veröffentlicht, nachdem alle bisherigen Teilnehmenden von PINTAV®-Schulungen angeschrieben und die Daten entsprechend ausgewertet wurden. Die Teilnahme zur Evaluation wird seitdem an alle PINTAV®-Schulungsteilnehmer jeweils 6 bis 8 Wochen nach stattgehabter Schulung versendet.

Ziel ist es, die Schulung entsprechend der Evaluationsergebnisse zu optimieren und die Qualität der PINTAV®-Schulungen sicherzustellen und permanent weiter zu verbessern. Die Evaluationsergebnisse werden im Erfahrungsaustausch der PINTAV®-Dozenten besprochen und die Schulung bei Bedarf entsprechend optimiert.

1.1 Analyseverfahren

Die Evaluation wird online über WordPress NinjaForms erfasst. Der Evaluationslink (https://wissenswerk.clarcert.com/ninja-forms/3738rvd) wird an alle Schulungsteilnehmer versendet. Die Umfrage erfolgt anonym und ohne Abfrage von persönlichen oder einrichtungsspezifischen Daten, welche eine Identifizierung der Person oder der Einrichtung möglich machen würde.

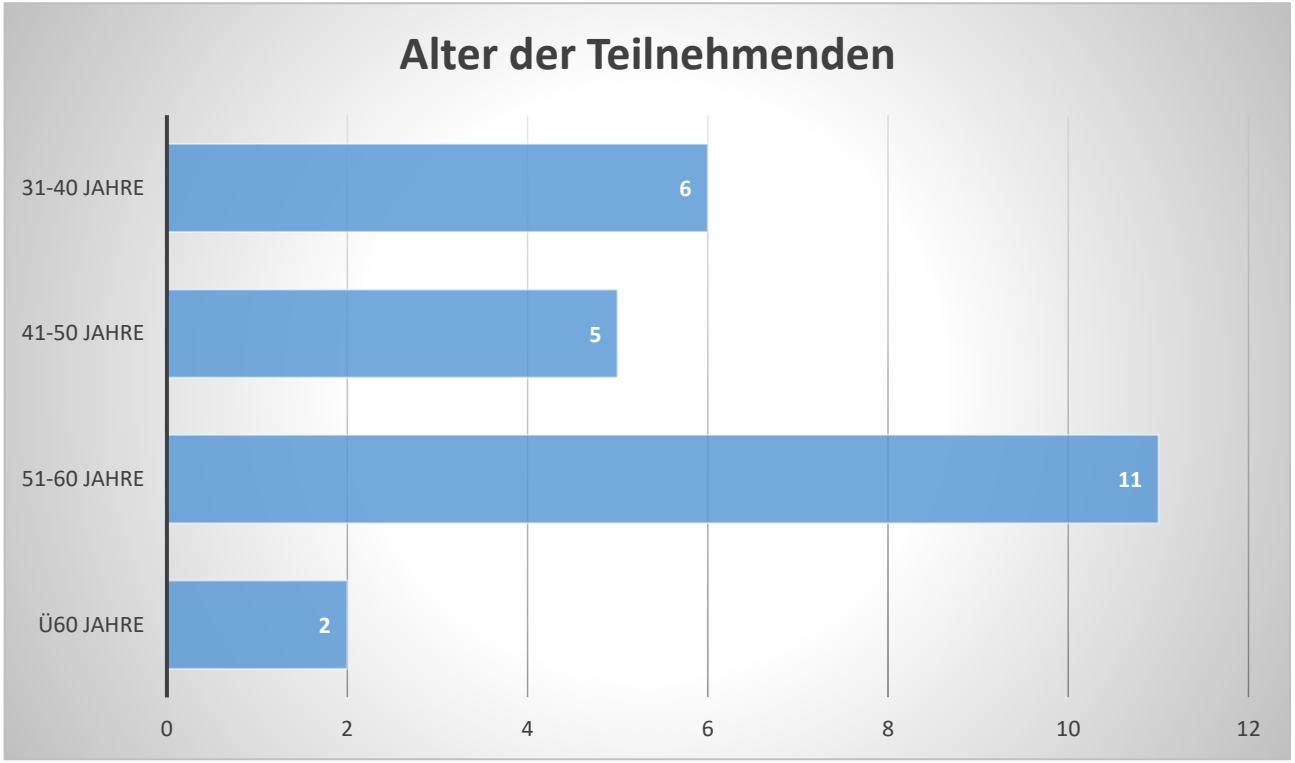
Die Daten werden fortlaufend erfasst und die Evaluationsergebnisse jährlich durch ClarCert (Wissenswerk) ausgewertet.

1.2 Rückmeldequote

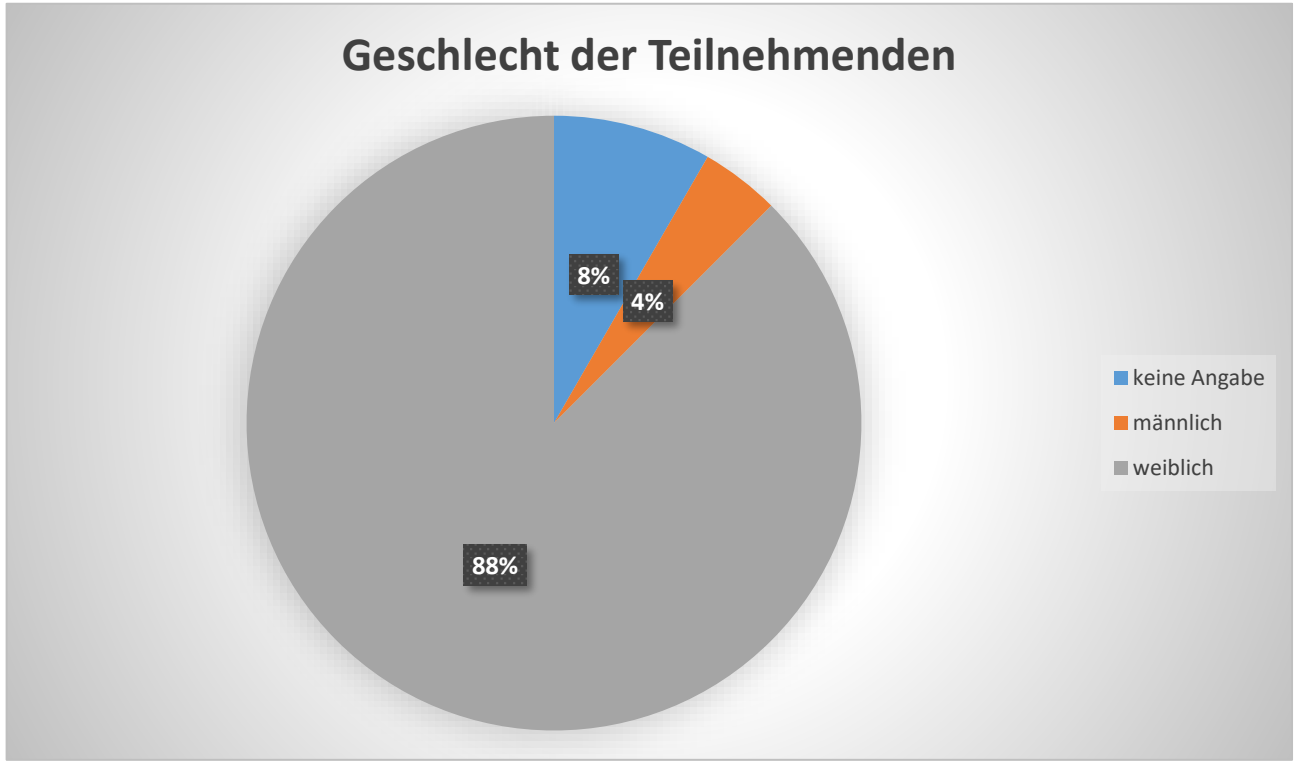
Seit Implementierung der Evaluation fanden 18 PINTAV®-Schulungen mit insgesamt 182 Teilnehmern statt. Bei zwei Schulungen (insgesamt 19 Teilnehmer) konnte der Evaluationslink lediglich an die Einrichtungsmail versendet werden. 18 E-Mails konnten nicht zugestellt werden. Die Evaluationslink wurde somit an 140 E-Mail-Adressen versendet. Bis zum 31.12.2024 gingen 24 Einsendungen ein, sodass die **Rückmeldequote** (erfolgreicher Versand an E-Mail-Adresse zu Rücksendung) bei **17,14 %** liegt.

2. Auswertung der Evaluation

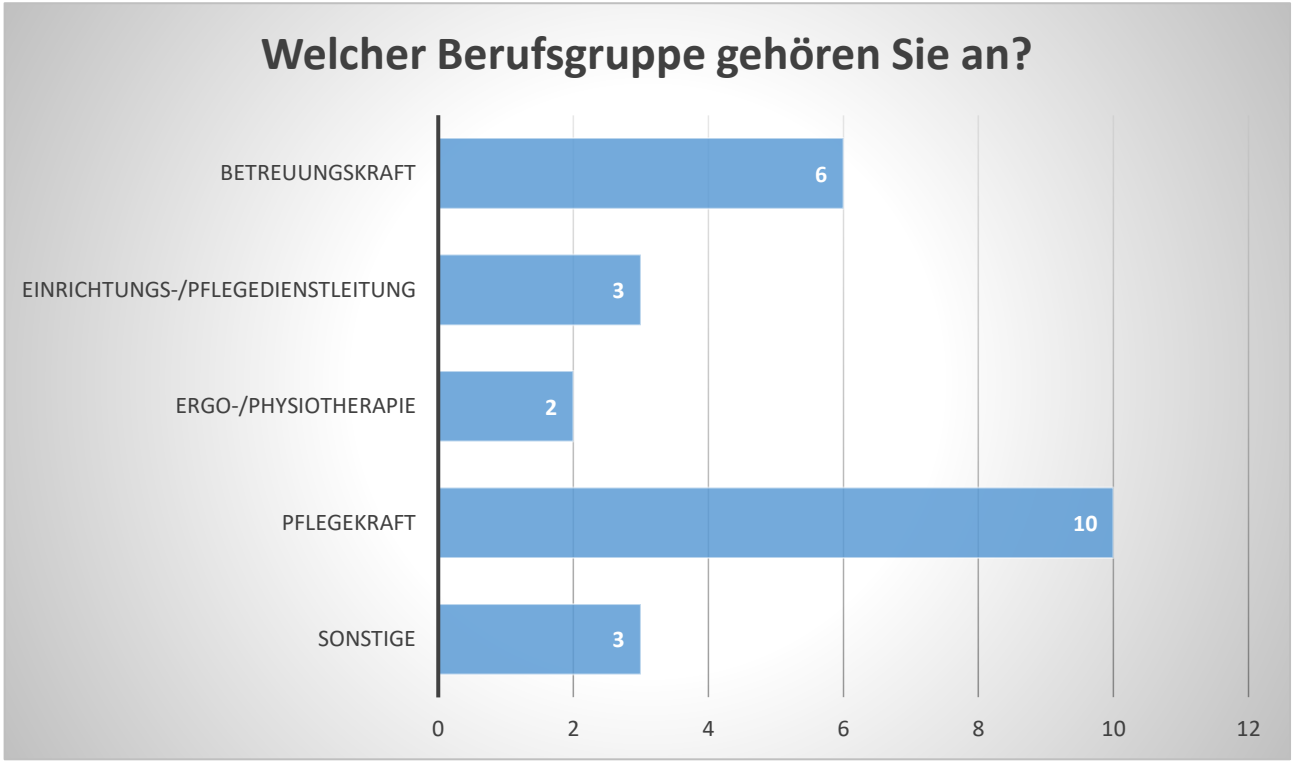
2.1 Allgemeine Angaben



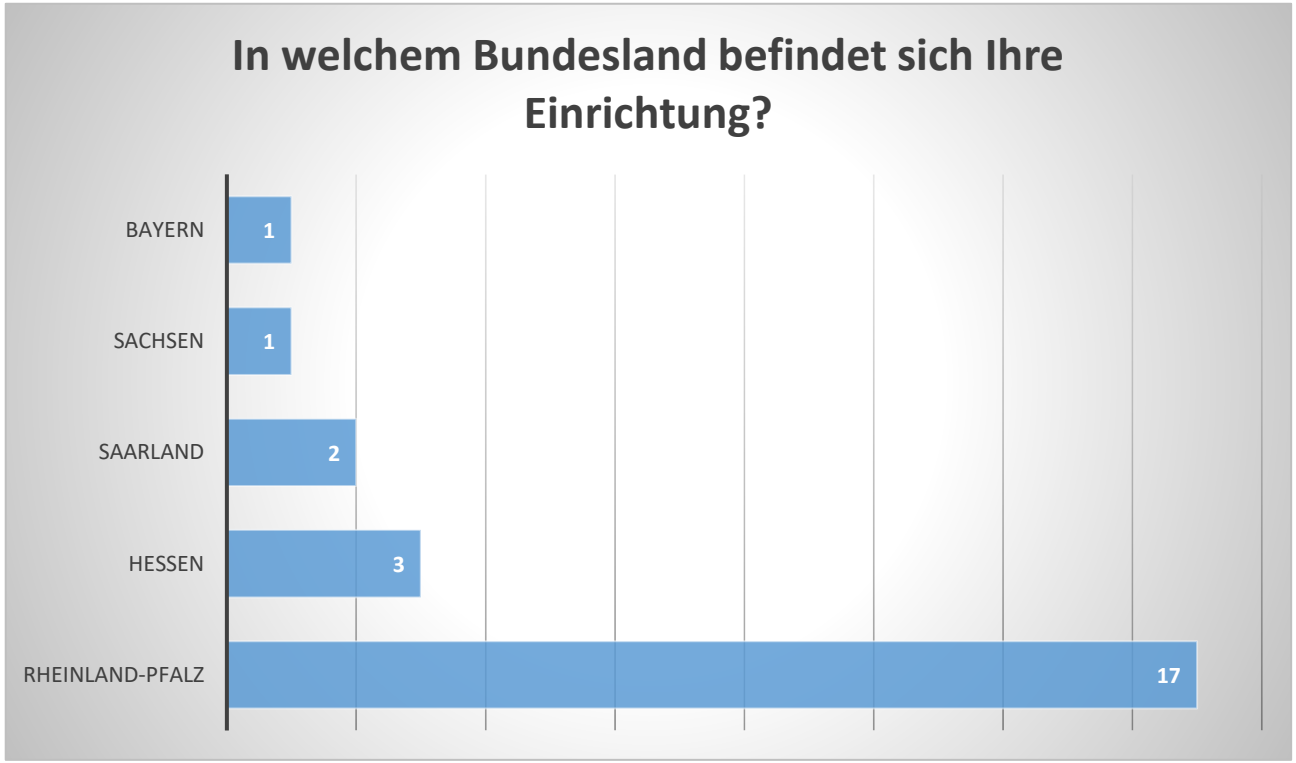
Unter den Befragten gab die Mehrheit (11 Stimmen) an, zwischen 51 und 60 Jahre alt zu sein.



Mit 88 % (21 Stimmen) haben überwiegend weibliche Personen an der Evaluation teilgenommen.

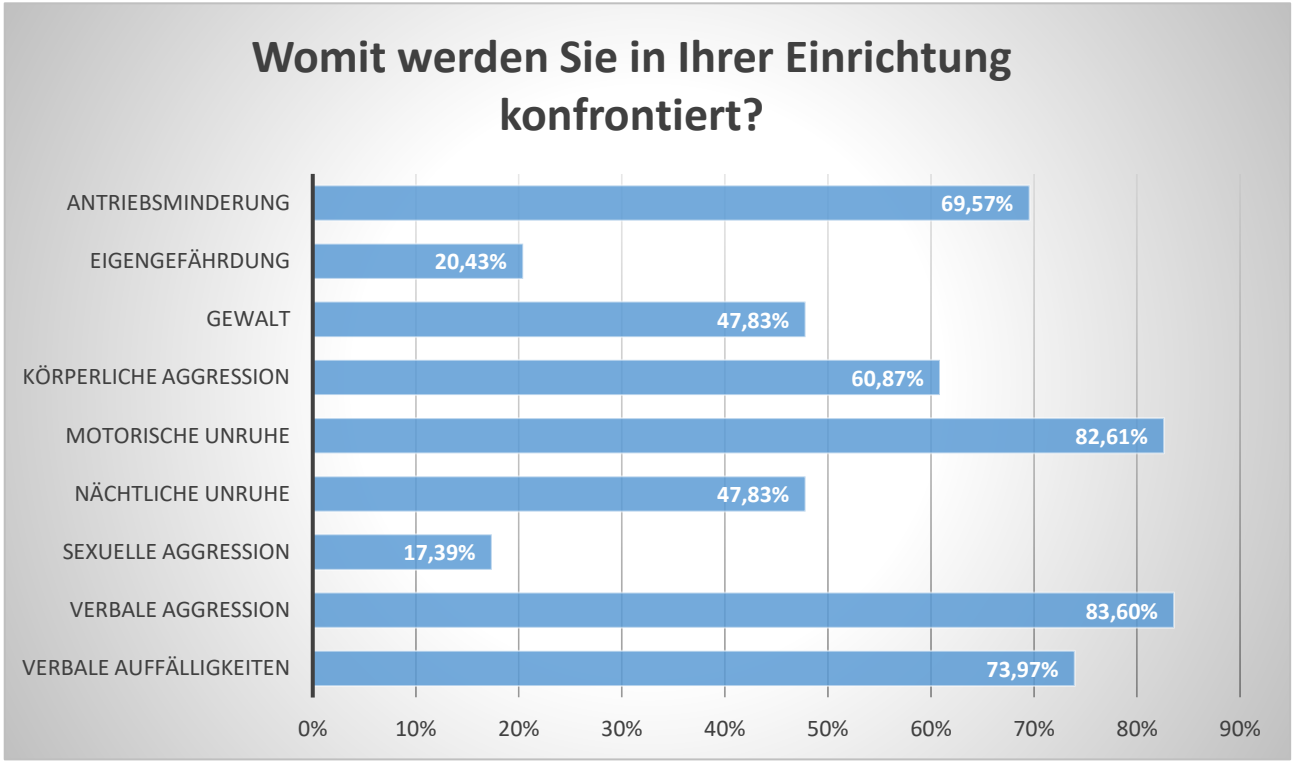


Unter den befragten Teilnehmern gaben 10 Personen an als Pflegekraft tätig zu sein. Sechs Personen sind als Betreuungskraft, drei Personen als Einrichtungs-/Pflegedienstleitung und zwei Personen als Ergo-/Physiotherapeut beschäftigt. Drei weitere Befragte geben an einer anderen Berufsgruppe (sonstiges) anzugehören.



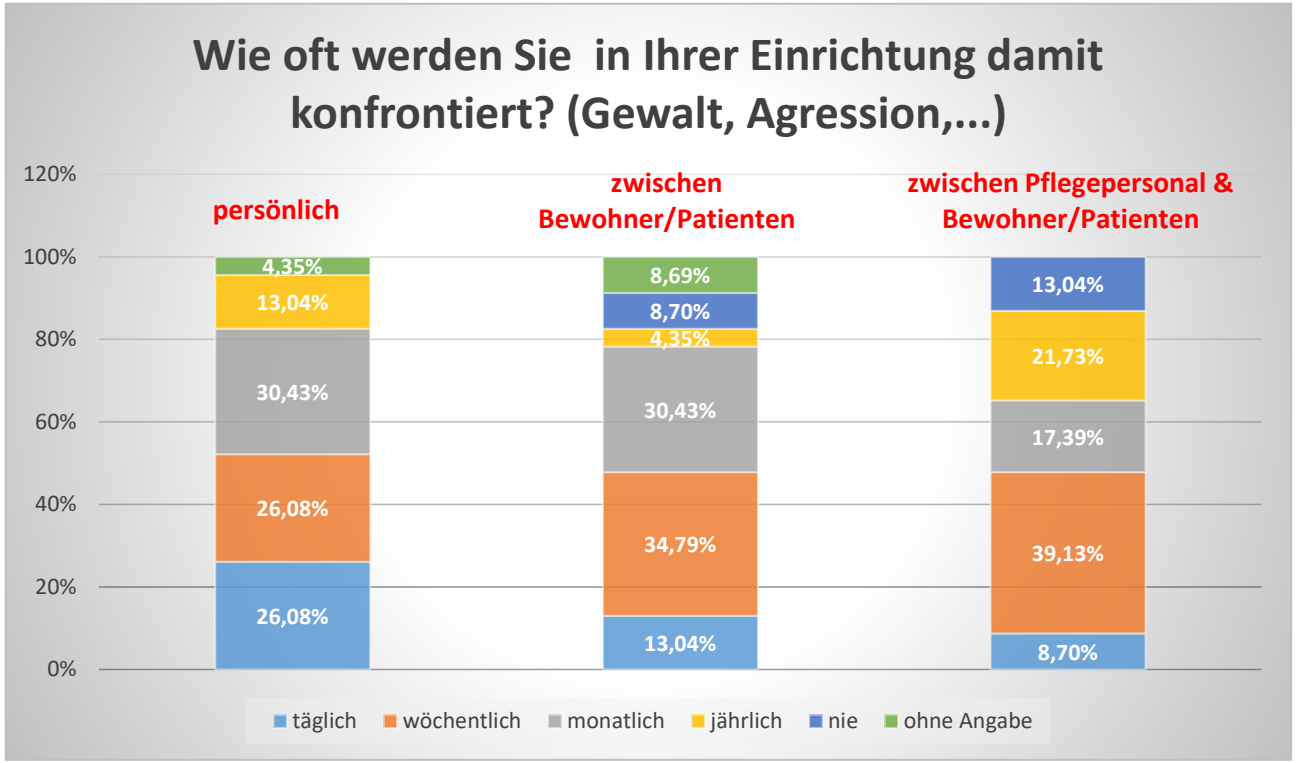
17 Personen gaben an, dass sich ihre Einrichtung in Rheinland-Pfalz befindet (das entspricht 70,83 % aller Rückmeldungen).

2.2 Befragung von Pflegekräften zum Erleben herausfordernden Verhaltens



Hier war eine Mehrfachnennung möglich. Die Prozente wurden entsprechend auf 2 Dezimalstellen gekürzt.

Mit weit über 50 % gab der Großteil der Befragten an, mit Antriebsminderung, körperlicher Aggression, motorischer Unruhe, verbalen Auffälligkeiten sowie verbalen Aggressionen konfrontiert zu werden. Über die Hälfte der Befragten wurden bereits mit körperlicher Aggression und Gewalt konfrontiert, sowie 20,43 % mit Eigengefährdung und 17,39 % mit sexueller Aggression.

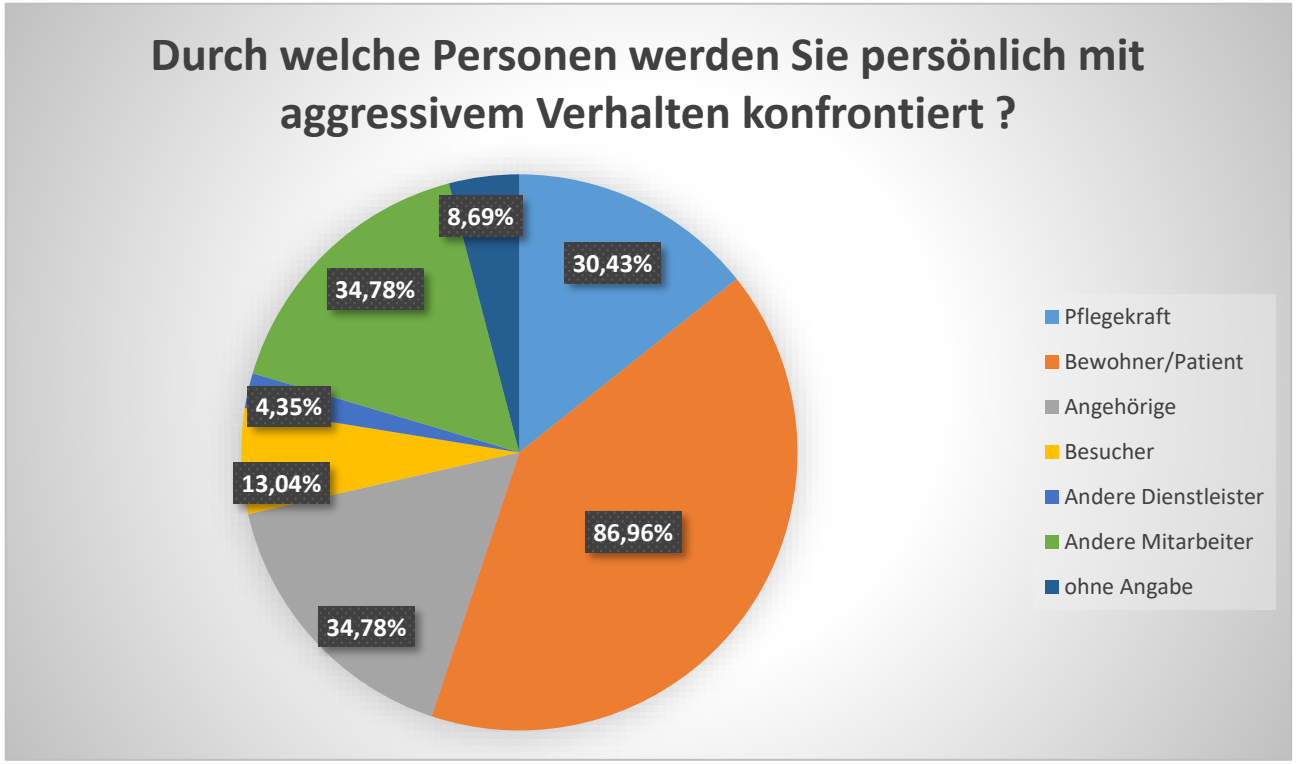


Hier war eine Einzelnennung möglich. Die Prozente wurden entsprechend auf 2 Dezimalstellen gekürzt.

Über 50 % der Befragten – demnach jeder Zweite – gaben an, täglich bis wöchentlich **persönlich** mit Aggressionen konfrontiert zu sein. Monatlich müssen sich 30,43 % persönlich mit aggressivem Verhalten auseinandersetzen. Keiner der Befragten gab an, nie mit aggressivem Verhalten in der Einrichtung konfrontiert gewesen zu sein.

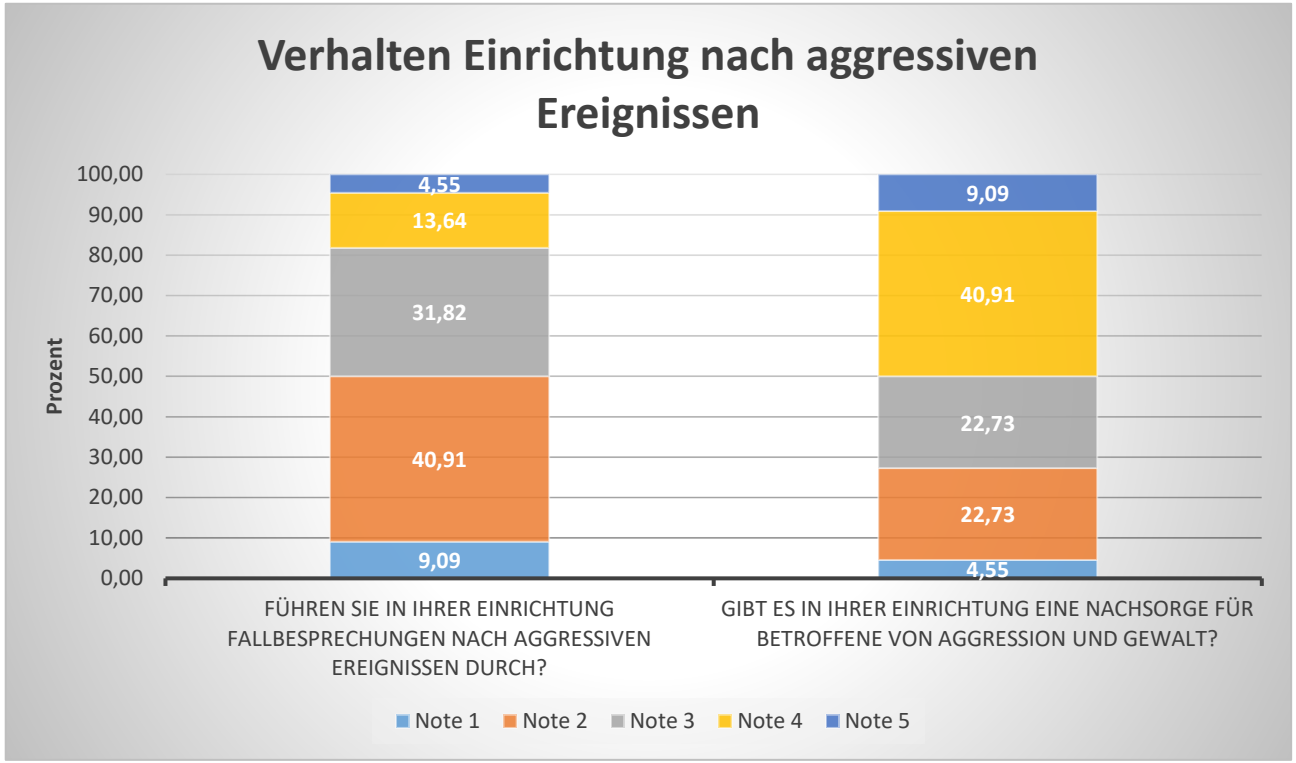
Zwischen den Bewohnern/Patienten werden durchschnittlich 13,04 % mit täglichem aggressivem Verhalten konfrontiert. Die Befragten gaben an, dass 34,79 % wöchentlich aggressivem Verhalten zwischen Bewohnern/Patienten gegenüberstehen. Somit ergeben sich hier in der Summe 47,83 % - knapp jeder Zweite - die täglich bis wöchentlich mit aggressivem Verhalten zwischen Bewohnern/Patienten konfrontiert wird. 8,70 % der Teilnehmenden hatten nie mit aggressivem Verhalten in der Einrichtung zu tun.

Gefragt wurde außerdem, wie oft man damit konfrontiert wurde, dass es zwischen anderem Pflegepersonal (Kollegen) und Bewohner/Patient zu aggressivem Verhalten kam. Insgesamt 47,83 % geben hierbei an täglich bis wöchentlich mit solch einem Verhalten konfrontiert zu werden. 13,04 % der Teilnehmenden mussten sich nie mit aggressivem Verhalten zwischen Pflegepersonal (Kollegen) und Bewohner/Patient in der Einrichtung auseinandersetzen.



Hier war eine Mehrfachnennung möglich. Die Prozente wurden entsprechend auf 2 Dezimalstellen gekürzt.

Die Befragten gaben an, sich zum größten Teil (86,96 %) durch Bewohner/Patient persönlich mit solchem Verhalten auseinandersetzen zu müssen. Ferner gaben 34,78 % an, ebenso durch Angehörige mit solchen Themen persönlich konfrontiert gewesen zu sein, sowie 30,43 % durch andere Pflegekräfte.



Hier war eine Einzelnennung möglich. Die Befragung erfolgte im Notenprinzip. Die Abstufungen der Noten waren wie folgt:

Note 1 – immer, Note 2 – meistens, Note 3 – manchmal, Note 4 – selten, Note 5 – nie.

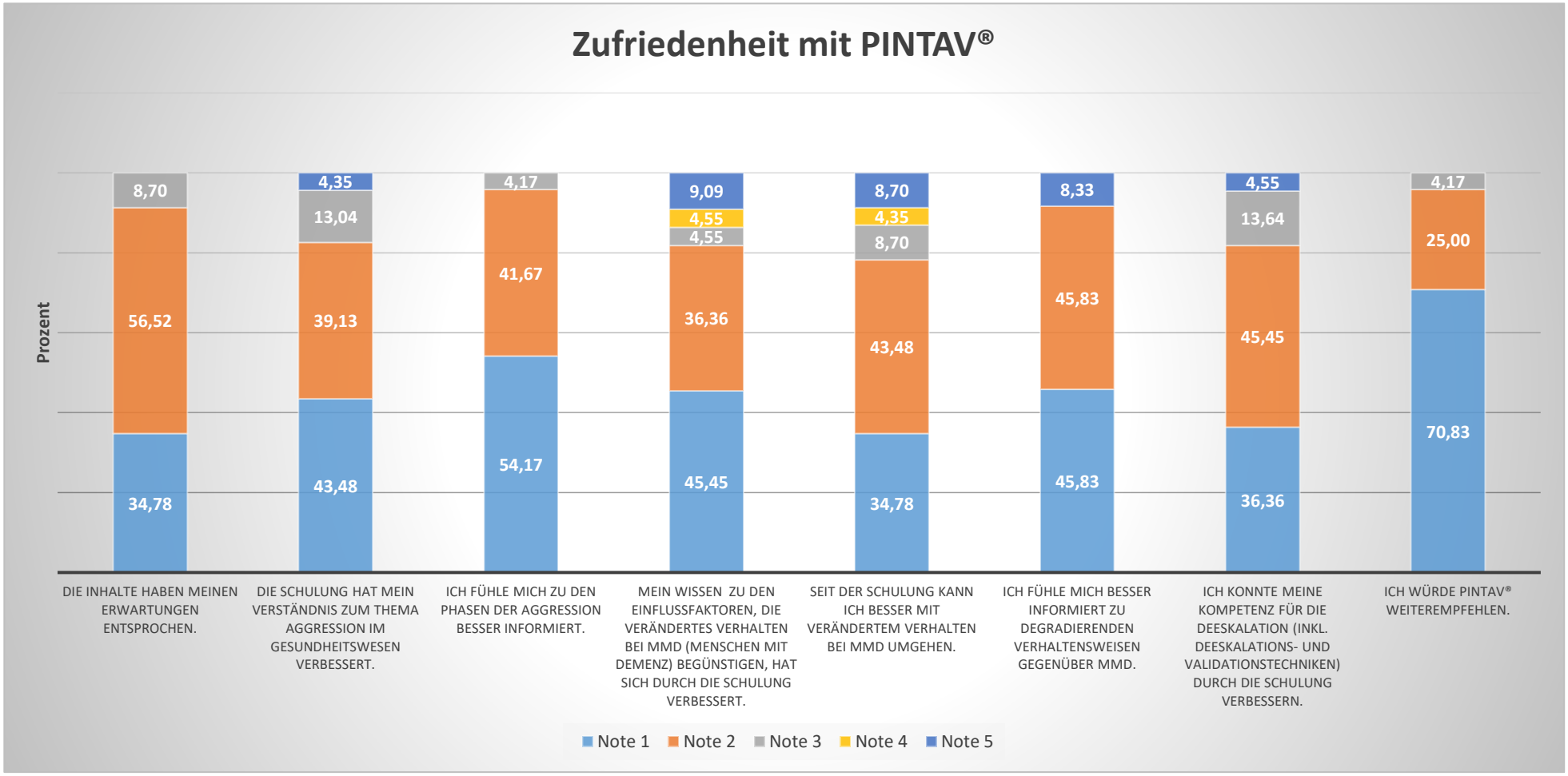
Auf die Frage, ob in der Einrichtung Fallbesprechungen nach aggressiven Ereignissen stattfinden gaben 50 % an, dass dies meistens bis immer geschieht. Über 30 % teilten mit, dass dies nur manchmal der Fall ist, während 18,19 % selten bis nie Fallbesprechungen nach aggressivem Verhalten durchführen.

Die Teilnehmenden wurde ebenfalls gefragt, ob es in ihrer Einrichtung eine Nachsorge für Betroffene gibt. Hierbei gaben 40,91 % an, dass dies nur selten der Fall ist. 9,09 % gaben an, dass es gar keine Nachsorge in der Einrichtung nach solchen Fällen gäbe. Nur 27,28 % der Befragten geben an, meistens bis immer solch eine Nachsorge zur Verfügung gestellt zu bekommen.

Auf die Freitext-Frage, ob es in der Einrichtung der Befragten strukturelle und/oder organisatorische Regelungen gibt, die das Auftreten von Aggression begünstigen, wurde Folgendes genannt:

- Personalmangel (allgemein oder aufgrund von Ausfall von Kollegen)
- oft wechselndes Personal
- Zeitfenster zu knapp
- Beengte Räumlichkeiten in der Tagespflege
- Wegsehen seitens der Regionalleitung
- Druck vom Management
- Fehlendes Konzept Fallbesprechung
- Mangelndes Wissen bei Mitarbeitern über Kommunikation

2.3 Die Zufriedenheit mit PINTAV®



Freitext-Bemerkung eines Befragten: Der Grund bei den obigen Bewertungen teilweise mit 5 kommen daher, da ich zu diesen Fragen keine Neuigkeiten erfahren habe und mein Verständnis vor der Schulung vorhanden war.

Hier war eine Einfachnennung möglich.

Jeweils 48 % der Befragten gaben an, dass Sie die Schulungsdauer als angemessen empfinden, während 39 % die Schulung etwas zu kurz empfinden.

2.3.1 Freitext-Fragen

Zuletzt wurden noch einige Freitext-Felder zu Verfügung gestellt, sodass die Befragten hier nochmal persönliche Wünsche, Anregungen und Kritik vermerken konnten. Anbei entsprechend die Übersicht der Nennungen:

1. Was fanden Sie gut an der PINTAV®-Schulung?

    - Viele Fallbeispiele
    - Vertrautheit
    - Gemeinsame Gespräche untereinander sowie Zeit für Fragen
    - Sensibilisierung der Pflegekräfte
    - Dank der Schulung möchten wir nun wieder Fallbesprechungen durchführen
    - Dozent ist auf individuelle Fragen und Befindlichkeiten eingegangen
    - angenehme Atmosphäre

2. Was fanden Sie weniger gut an der PINTAV®-Schulung?

    - Es hätte ein Tag länger dauern können
    - Vorstellung von externem Infomaterial wie ZQP
    - Nicht vollständige Informationen zu allen wichtigen Themen im Bereich Gewalt

3. Welche Themen würden Sie intensivieren?

    - Konkrete Fallbeispiele
    - Validation
    - Gesprächsführung sowie verschiedene Kommunikationstechniken
    - strukturelle und organisatorische Gewalt seitens Managements und Politik und Gegenmaßnahmen

4. Welche Themen waren für Sie nicht so wichtig?

    - Konfliktmanagement mit Kollegen und wie man mit „heiligen Themen“ umgeht im direkten Gespräch.

5. Meine Verbesserungsvorschläge sind:

    - Hier wurden unterschiedliche Wünsche bezüglich der Dauer der Schulung genannt. Einige der Befragten gaben an, dass sie eine längere Schulungs-dauer empfehlen würden.
        - Bemerkung eines Befragten: Da dieses Thema sehr umfangreiche Felder öffnet, war die Zeit von zwei Tagen etwas zu kurz, um mehr in die Tiefe zu gehen.
    - Als Gegenvorschlag gab ein Befragter an, die Schulung etwas zu komprimieren („evtl. 1 Tag“).