Gewaltschutz

KONZEPT ZUM SCHUTZ VOR GEWALT, ÜBERGRIFFEN UND GRENZÜBERSCHREITENDEM VERHALTEN FÜR DIE AWO WESER-EMS/GESCHÄFTSBEREICH TRIALOG

Rahmenkonzept
AWO WESER-EMS

INHALT

Vorwort **5**

1. Definition und Formen der „Gewalt" **6**

1.1 Psychische Gewalt **6**
1.2 Körperliche Gewalt **6**
1.3 Sexuelle/Psycho-sexuelle Gewalt **6**

2. Die Risiko-/Schutzanalyse **7**

2.1 Leitbild, Verhaltenskodex/-ampel, Selbstverpflichtung **9**
2.2 Verhaltenskodex **10**
2.3 Das Ampelsystem **12**

3. Jährliche Deeskalationstrainings zum Schutz der Klient*innen und Mitarbeiter*innen **13**

4. Krisenmanagement **14**

4.1 Handlungsleitfaden **14**
4.2 Handlungsleitplan **15**
4.3 Handlungsschritte im Umgang mit Übergriffen/gefährdenden Situationen **16**
4.3.1 Mitarbeiter*innen/Klient*innen 17
4.3.2 Klient*innen/Mitarbeiter*innen 17
4.3.3 Mitarbeiter*innen/Mitarbeiter*innen 18
4.3.4 Klient*innen/Klient*innen 18

5. Anhang **19**

5.1 Selbstverpflichtungserklärung für Mitarbeiter*innen der AWO Trialog **19**
5.2 Formular Ereignismeldung **21**
5.3 Beauftragtenwesen **22**
Handreichung für die Einrichtungen **23**

VORWORT

Die AWO Trialog ist ein Geschäftsbereich des AWO Bezirksverbands Weser-Ems e. V., der demokratisches und soziales Denken und Handeln fördert und für seine Grundwerte Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit einsteht. Die Arbeiterwohlfahrt (AWO) verpflichtet sich in ihrem Leitbild, für alle Menschen Dienstleistungen mit hoher Qualität anzubieten. Ihr Anspruch ist es dabei, die Würde der Klient*innen sowie das Recht auf Leben, körperliche Unversehrtheit und Sicherheit zu achten.

In diesem Sinne ist auch die Befassung mit Fragestellungen der Gewaltprävention und dem Umgang mit Gewalttendenzen und -vorfällen dringend erforderlich. Die AWO will die Enttabuisierung dieses Themas forcieren und damit die Grundvoraussetzung für die ernsthafte Auseinandersetzung mit der Problematik von Übergriffen, Vernachlässigungen und Misshandlungen schaffen.

Vor diesem Hintergrund dient dieses Schutzkonzept dazu, das Risiko von Gewalt einerseits präventiv zu minimieren, und bietet andererseits einen verlässlichen Handlungsrahmen für die Krisenintervention. Zielgruppe des Gewaltschutzkonzepts sind Klient*innen aller Dienstleistungsangebote sowie Mitarbeitende in den unterschiedlichen und zielgruppenspezifischen Angeboten an verschiedenen Standorten der AWO Trialog.

Gewalt kann durch strukturelle Verhältnisse und institutionelle Missstände begünstigt werden – z. B. durch unzureichende Versorgung, nicht bedarfsgerechte Assistenzleistungen, aber auch durch unzureichende Kommunikationsstrukturen oder mangelhafte Sicherheitsregelungen.

Sie kann physischer, psychischer oder (psycho-) sexueller Natur sein und als Handlung oder auch als Unterlassung notwendigen Handelns auftreten. Die AWO Trialog duldet keine Toleranz gegenüber jeglichen Formen der Gewalt und Missachtung der Würde aller Beteiligten.

1. DEFINITION UND FORMEN DER „GEWALT"

Gewalt ist eine einmalige und/oder wiederholte Handlung bzw. Androhung dieser oder das Unterlassen einer angemessenen Reaktion im Rahmen einer Vertrauensbeziehung, wodurch Klient*innen oder Mitarbeiter*innen Schaden oder Leid zugefügt wird.

1.1 Psychische Gewalt

Bei psychischer Gewalt ist Achtsamkeit erforderlich, denn psychische Gewalt wird vielfach subtil ausgeübt und ist für andere Personen nur begrenzt sichtbar oder schwer wahrnehmbar.

Psychische Gewalt beinhaltet alle Formen der emotionalen Schädigung und Verletzung einer Person, beispielsweise durch direkte psychisch-verbale Drohungen, Beleidigungen oder einschüchterndes und kontrollierendes Verhalten. Dazu zählen verbale Erniedrigungen und Beleidigungen, Beschimpfungen, Bedrohungen, Beschuldigungen oder Mobbing bzw. Bossing sowie Sexting (das Nutzen der Medien für sexuelle Übergriffe).

Als psychische Gewalt gelten darüber hinaus auch Verleumdungen, Ignoranz, Rufmord, bewusste Falschaussagen über eine Person oder Erpressung, finanzielle Ausbeutung (z. B. Diebstahl, Leistungsbetrug) und strukturelle Gewalt im Geschlechterverhältnis sowie die Aufrechterhaltung von Ungleichbehandlung.

1.2 Körperliche Gewalt

Als körperliche oder physische Gewalt gelten alle Angriffe auf die körperliche Unversehrtheit einer Person.

Körperliche Gewalt umfasst ein sehr großes Spektrum an Gewalthandlungen, darunter „leichtere" Formen wie Kneifen oder Wegschubsen, bis hin zu sehr schweren Formen wie Verprügeln oder der Einsatz von Waffen.

Ebenso fällt unter körperliche Gewalt die Vernachlässigung von Klient*innen, wenn z. B. Ernährung, Pflege und medizinische Hilfe nicht oder unzureichend gewährt werden oder eine notwendige Unterstützung nicht stattfindet.

1.3 Sexuelle/Psychosexuelle Gewalt

Sexuelle Gewalt ist jede sexuelle Handlung, die gegenüber Menschen gegen deren Willen vorgenommen wird oder welcher sie aufgrund körperlicher, seelischer, geistiger oder sprachlicher Unterlegenheit nicht wissentlich zustimmen können. Täter*innen nutzen dabei die eigene Macht- und/oder Autoritätsposition aus, um eigene Bedürfnisse auf Kosten des Gegenübers zu befriedigen.

Sexualisierte Gewalt beginnt bei sexuellen Übergriffen wie verbaler Belästigung, voyeuristischem Taxieren des Körpers, aber auch flüchtigen Berührungen des Genitalbereichs oder der Brust über der Kleidung. Passiert eine Berührung aus Versehen (einmalig), spricht man von einer Grenzverletzung, die mit einer Entschuldigung aus der Welt geschafft werden kann.

Es gibt auch Missbrauchshandlungen, die den Körper nicht direkt einbeziehen, z. B. sich exhibitionieren, dem Gegenüber gezielt pornografische Darstellungen (Fotografie, Film/Webcam oder Texte) zeigen oder sein Gegenüber zu sexuellen Handlungen an sich selbst auffordern.

2. DIE RISIKO-/SCHUTZANALYSE

Grundlage für ein Konzept zum Schutz vor Gewalt ist eine Analyse der Ressourcen und Risiken einer Einrichtung bzw. des Trägers. Hier lassen sich vier Themen betrachten: schlecht beleuchtete Räume; die Gelegenheit, Gewalt auszuüben; Mitarbeitergespräche und die Entscheidungsstrukturen.

> Für den Geschäftsbereich der AWO Trialog beispielsweise ergibt sich folgendes Bild mit folgenden Vorschlägen für Schutzmaßnahmen:

a) Räumlichkeiten

Nicht einsehbare Räume/Flure, z. B. Fahrradstand, Raucherecke, Treppenhaus

SCHUTZ:
- Bewegungsgesteuertes Licht
- Geöffnete Türen, wenn möglich

(Rand-)Zeiten, in denen wenig Personal im Haus ist

SCHUTZ:
- Flur-/Treppenhausbeleuchtung durch Bewegung einschaltbar bzw. bleibt eingeschaltet
- Anzahl der Personen im Haus ist ersichtlich

b) Gelegenheiten

Alle 1:1-Situationen

SCHUTZ:
- Verhaltenskodex und Beschwerdewege bekannt
- Sichtfenster neben/in den Türen

c) Personal

Neue Mitarbeiter*innen

SCHUTZ:
- Gewaltschutzkonzept wird schon im Vorstellungsgespräch thematisiert
- Einbezug von weiteren Mitarbeiter*innen, v. a. von zukünftigen Kolleg*innen, in den Bewerbungsprozess
- Selbstverpflichtungserklärung
- Strukturierte Einarbeitung unter Einbezug von direkten Kolleg*innen mit Möglichkeit bzw. Verpflichtung zu Reflexion zum Thema Gewaltschutz
- Probezeitgespräche mit Thematisierung Gewaltschutz

Achtsamkeits-/Feedback-Kultur

SCHUTZ:
- Verankerung von Feedback zu Grenzverletzungen und Gewalt in Besprechungen und Jahresgesprächen
- Verpflichtende Fortbildung für Führungskräfte zum Thema Feedback und Führungsstil
- Niedrigschwellige Feedbackmöglichkeiten – auch anonyme – schaffen, z. B. Feedback-Briefkasten

d) Entscheidungsstrukturen

Unklare Zuständigkeiten bzw. Nichteinhalten von Zuständigkeiten

SCHUTZ:
- Klare Aufstellung von Zuständigkeiten, vor allem auch für den (Verdachts-)Fall von Gewalt
- Konsequentes Rückverweisen an zuständige Stellen/Mitarbeiter*innen

Ausnutzen von Macht, z. B. für Vergünstigungen, Nebenabsprachen

SCHUTZ:
- Antikorruptionsrichtlinie

> Die Ergebnisse der Analyse zeigen, welche konzeptionellen oder strukturellen Verbesserungen im Sinne des Schutzes der Mitarbeiter*innen und Klient*innen erforderlich sind und umgesetzt werden (sollen).

Im Rahmen des Qualitätsmanagements ist der Träger dafür verantwortlich, dass solch eine Analyse durchgeführt wird. Eine Überprüfung findet im Rahmen der Systemaudits statt.

1.4 Leitbild, Verhaltenskodex/-ampel, Selbstverpflichtung

In der Literatur zu Schutzkonzepten findet sich eine Vielzahl an Begrifflichkeiten, die allerdings nicht immer konsistent verwendet werden. Leitbilder, Verhaltensleitlinien, Verhaltenskodizes, *codes of conduct* oder Ethikrichtlinien werden als synonyme Begriffe verstanden, in denen die Haltung einer Einrichtung oder eines Trägers zu einem spezifischen Thema formuliert sind.

Im Geschäftsbereich Trialog wurden ein allgemeiner Verhaltenskodex und eine spezifischere Selbstverpflichtung konzipiert. Darüber hinaus hat jede Einrichtung spezifische Verhaltensregeln für den Alltag mit der Methode der Verhaltensampel formuliert.

Im Folgenden ist der Verhaltenskodex der AWO Trialog abgedruckt; die „Selbstverpflichtung Schutz vor Gewalt" beginnt auf Seite 19.

1.5 Verhaltenskodex

Der vorliegende Verhaltenskodex ist ein Qualitätsmerkmal der Arbeit und Teil des zu erfüllenden Arbeitsvertrages (Selbstverpflichtung Schutz vor Gewalt) aller Mitarbeiter*innen der AWO Trialog. Er fasst unsere Werte der Verantwortung, des Vertrauens, des Respektes und der Integrität in verbindliche Regeln und stellt sicher, dass das Verhalten von uns allen im Einklang mit den Grundwerten und der Qualitätspolitik der AWO Trialog steht.

> Die AWO Trialog ist ein Geschäftsbereich des AWO Bezirksverbands Weser-Ems e. V., der demokratisches und soziales Denken und Handeln fördert und für seine Grundwerte Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit steht. Im Mittelpunkt stehen immer die Menschen.

Wir beachten konsequent und verantwortungsbewusst die jeweils geltenden Gesetze und Vorschriften sowie die unternehmensinternen Richtlinien und Regeln einschließlich dieses Verhaltenskodexes. Die Mitarbeiter*innen und Führungskräfte achten stets auf ein integres Verhalten im Arbeitsalltag.

Wertschätzung und Respekt

In unserer Arbeit mit Menschen stellen Wertschätzung und Respekt eine Grundvoraussetzung dar. Wir sind achtsam gegenüber ihren Bedürfnissen und Bedarfen. Einen verantwortungsbewussten Umgang mit Nähe und Distanz und Wahrung der Privatsphäre setzen wir voraus.

Jegliche Form von unangemessenem Verhalten lehnen wir ab. Jeder Person, auch Kolleg*innen, Angehörigen, Besucher*innen oder Kooperationspartner*innen, wird aufmerksam und wertschätzend begegnet.

Keine Duldung übergriffigen Verhaltens und körperlicher Gewalt

Jegliche Übergriffe in Wort und Tat gegen Klient*innen und Kolleg*innen lehnen wir ab. Jede*r ist verpflichtet, Vernachlässigungen, Diskriminierungen, Übergriffe sowie kriminelle Handlungen sofort dem*der Vorgesetzten zu melden. Zur Abwendung von Schaden bringen wir Verstöße direkt gegenüber dem*der Vorgesetzten zum Ausdruck und beziehen aktiv Stellung. Wir benennen auch ungute Wahrnehmungen („irgendetwas stimmt da nicht").

Gewalt in jeglicher Form, Tätlichkeiten am Arbeitsplatz einschließlich Bedrohungen und Einschüchterungen sowie Mobbing und Bossing sind in unserem Unternehmen verboten.

Interessenkonflikte und privater Kontakt

Uns ist unsere besondere Vertrauens- und Autoritätsstellung gegenüber den Klient*innen bewusst.

Alle Mitarbeiter*innen achten auf eine klare Trennung von beruflichen und privaten Interessen. Geschäftliche Entscheidungen oder Personalentscheidungen dürfen nicht aufgrund von privaten Interessen oder Beziehungen getroffen werden. Die Auswahl und Beauftragung externer Dienstleister*innen erfolgt ausschließlich nach sachlichen Kriterien (vgl. Antikorruptionsrichtlinie, Vergaberichtlinie).

Zur Vermeidung von Abhängigkeiten müssen Kontakte mit Klient*innen ohne dienstlichen Hintergrund der nächsthöheren Ebene mitgeteilt werden. Mögliche Interessenkonflikte werden unverzüglich dem*der zuständigen Vorgesetzten gegenüber offen gelegt und angemessen gelöst.

Diskriminierung, Rassismus und Sexismus

Jegliche Formen von Diskriminierung haben keinen Platz in unserer Unternehmenskultur. Wir benachteiligen oder bevorzugen niemanden aufgrund von Geschlecht, Rasse, Religion, Alter, Behinderung, sexueller Neigung, Herkunft oder sonstiger Merkmale. Der Maßstab für die Beurteilung der Mitarbeiter*innen sind ihre professionellen Fähigkeiten, ihre Leistung und ihr ethisches Verhalten.

Jegliche Art von persönlicher Belästigung ist untersagt. Hierzu gehören insbesondere Arbeitsplatzschikanen, unerwünschte sexuelle Annäherungen, unerwünschter Körperkontakt, unsittliche Angebote, Erniedrigungen jeglicher Art sowie beleidigende, anstößige oder herabsetzende Witze, Bemerkungen und Handlungen.

Betriebsklima, Fairness und wertschätzender Umgang

Die Beziehungen zwischen Führungskräften und Mitarbeiter*innen auf allen Ebenen und in allen Unternehmensbereichen sind von Fairness, gegenseitigem Respekt, Offenheit und dem gemeinsamen Verständnis vertrauensvoller Zusammenarbeit geprägt (vgl. Führungsgrundsätze).

In einem kollegialen Team tragen alle Verantwortung und Sorge füreinander. Nur über eine gegenseitig verantwortungs- und verständnisvolle Haltung und Bewusstheit der menschlichen Vielfalt entsteht ein gesundes, gelingendes Arbeitsklima. Unsere Kommunikation ist wertschätzend, offen und ehrlich. Alle Mitarbeiter*innen verpflichten sich, zu einem guten Arbeits- und Betriebsklima beizutragen.

Feedback wird konstruktiv in Gegenwart der betreffenden Kolleg*innen und Mitarbeiter*innen gegeben. Hierbei sind Höflichkeit und ein respektvoller, wertschätzender Umgangston selbstverständlich. Alle Mitarbeiter*innen sind dazu bereit, ihr Verhalten auch selbstkritisch zu hinterfragen, und tragen ebenso Sorge für sich selbst und ihre Gesundheit.

Vertraulichkeit und Verschwiegenheit

Wir gehen sensibel mit persönlichen Informationen um und wahren die Schweigepflicht (vgl. DSGVO).

Achtung von Eigentum

Alle Mitarbeiter*innen gehen besonders gewissenhaft und sorgfältig mit dem Eigentum von Klient*innen und mit den ihnen durch die AWO zur Verfügung gestellten Ressourcen um.

Vereinbarung

Alle Mitarbeiter*innen sind verpflichtet, diesen Verhaltenskodex einzuhalten. Nichteinhaltung des Verhaltenskodexes zieht Konsequenzen nach sich.

Der Verhaltenskodex ist Bestandteil interner Regelungen.

Bei Unklarheiten über den Anwendungsbereich oder die Bedeutung bestimmter Regelungen stehen uns der*die jeweilige Vorgesetzte, der Betriebsrat, die Inklusionsbeauftragte und die Schwerbehindertenvertretung sowie die Gleichstellungsbeauftragte und die Konfliktlösungskommission als Ansprechpartner*innen zur Verfügung; Unterstützung kann auch die AWO Life-Balance bieten.

1.6 Das Ampelsystem

Erkennung von Warnsignalen für kritische Situationen

Das Ampelsystem versteht sich als ein praktisches Instrument im Entscheidungsprozess: Handelt es sich im vorliegenden Fall um eine Grenzüberschreitung oder nicht? Sollte eine Meldung veranlasst werden? Es vermittelt Indikatoren, damit zuverlässiger eingeordnet und beurteilt werden kann.

An den Standorten hängen sichtbar an allen zentralen Stellen Plakate aus, die das Ampelsystem abbilden.

Dieses Ampelsystem beschreibt in jeder Einrichtung und in jedem Dienst für alle sichtbar angemessenes und wünschenswertes Verhalten und unterscheidet von unangemessenem. Auf diese Weise bleibt gegenseitige Grenzwahrung Thema – eine ernsthafte Auseinandersetzung mit der Problematik von Übergriffen, Vernachlässigungen und Misshandlungen findet statt.

AMPELSYSTEM

ÜBERGEORDNETE VERHALTENSREGELN

Körperliche Übergriffe
Verbale Gewalt
Sexualisierte Gewalt
Diskriminierung
Beleidigung
Missachtung von Persönlichkeitsrechten
Missbrauch von vertraulichen Informationen
Ausnutzung von Abhängigkeitsverhältnissen
Ausnutzung von Machtverhältnissen

Das ist verboten!

Unangemessener Umgang mit Privatsphäre
Respektloser Umgang
Unangemessener Kontakt
Unterstellungen
Lästern
Ausgrenzung

Das ist nicht erwünscht.

Selbst- und Mitbestimmung
Transparenz
Schutz und Wertschätzung
Offene Kommunikation
Konstruktiver Umgang mit Konflikten
Angemessener Kontakt
Einhaltung von Regeln und Grenzsetzungen

Das ist erwünscht!

FACHSPEZIFISCHE VERHALTENSREGELN

3. JÄHRLICHE DEESKALATIONSTRAININGS ZUM SCHUTZ DER KLIENT*INNEN UND MITARBEITER*INNEN

Die Konfrontation mit Gewalt kann unterschiedliche Gefühle auslösen. So sind strukturelle Rahmenbedingungen sowie Methoden zur Deeskalation für eine erfolgreiche und professionelle Bewältigung von Gewalt, grenzüberschreitendem Verhalten und Übergriffen und somit auch zum Schutz von Klient*innen und Mitarbeiter*innen hilfreich und notwendig.

Personelle Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel die „richtige" Personalauswahl, sind der Grundstein, um Eskalationen vorzubeugen. Einheitliche Methoden, wie die gewaltfreie Kommunikation oder aktives Zuhören, sorgen für ein gutes Klima miteinander.

Durch regelmäßige Angebote und Fortbildungen werden Mitarbeitende sensibilisiert, beraten und geschult, sodass sie in unterschiedlichen Situationen adäquat reagieren können.

FOLGENDE BEISPIELHAFT AUFGEFÜHRTE RAHMENBEDINGUNGEN SIND FÖRDERLICH FÜR EINEN GELINGENDEN GEWALTSCHUTZ:

- **Personalauswahl**
  (erweitertes Führungszeugnis, Selbsterklärung, qualifiziertes und kompetentes Personal)
- **Angemessene Personaleinsatzplanung**
  (z. B. wenn möglich paritätische Personaleinsatzplanung)
- **Gewaltschutzbeauftragte*r**
- **Konfliktlösungskommission**
- **Gesunde Führung/kooperativer Führungsstil**
- **Berücksichtigung im Rahmen der Konferenzstruktur**
- **Bauliche Maßnahmen**
  (u. a. Lärmschutz, Raumklima)
- **Präventionsmaßnahmen**
  (z. B. gewaltfreie Kommunikation, sexualpädagogisches/medienpädagogisches Konzept, bedarfsspezifische Angebote)
- **Ereignismanagement**
- **Respektvoller Umgang**
- **Respektvolles Miteinander**
- **Empowerment**
- **Aktives Zuhören**
- **Ich-Botschaften**
- **Anleitung**
- **Kollegiale Beratung**
- **Supervision**
- **Schulungen**
- **Fortbildungen**
- **Mediation**
- **Deeskalationstraining**
- **Aufnahmeverfahren neuer Klient*innen unter Berücksichtigung individueller Rahmenbedingungen**
  (z.B. Diagnosen)

4. KRISENMANAGEMENT

1.1 Handlungsleitfaden

Alle Mitarbeiter*innen der AWO Trialog sind verpflichtet, an der Kommunikation qualitätsrelevanter Ereignisse mitzuwirken und Angaben von Dritten über Qualitätsprobleme bzw. fehlerhafte Dienstleistungen (auch Beschwerden/gefährdende Situationen) entgegenzunehmen, zu bearbeiten und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Soweit es der*dem jeweiligen Mitarbeiter*in möglich ist und im Falle der Notwendigkeit einer Gefahrenabwehr, hat sie*er den erkannten Fehler unverzüglich zu beseitigen bzw. geeignete Maßnahmen einzuleiten und ggf. eine*n Vorgesetzte*n in Kenntnis zu setzen.

In jeder Einrichtung stehen den Klient*innen niedrigschwellige und der Zielgruppe angemessene Wege der Beschwerdeannahme zur Verfügung (z. B. Kummerkästen, Auslageort der Formulare in leichter Sprache, QR-Codes u. Ä.). Diese Angebote sind bekannt zu machen.

Alle aufgetretenen Qualitätsprobleme werden dokumentiert. Je nach Situation und Sachlage stehen hierfür verschiedene Instrumente zur Verfügung, z. B. die Ereignisbearbeitung. Alle Schritte werden zeitnah umgesetzt und dokumentiert.

Sofortmaßnahmen müssen zur Gefahrenabwehr bei schwerwiegenden Ereignissen rasch getroffen werden.

Im folgenden Abschnitt werden Beispiele für schwerwiegende Ereignisse aufgeführt:

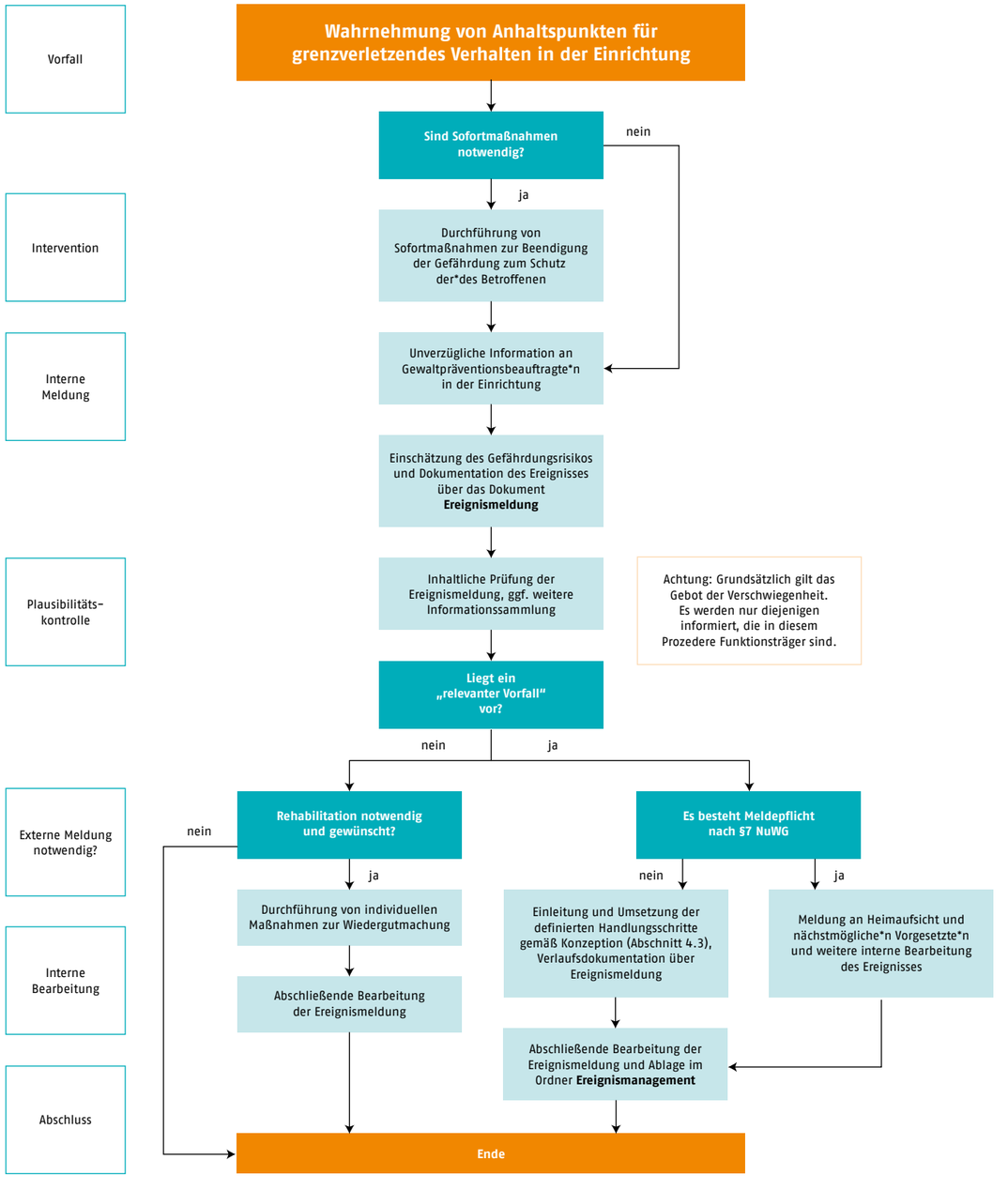
- Mögliche Gefahren für Leib und Leben
- Verdacht auf z. B. sexuelle Übergriffe/Missbrauch/Gewaltanwendung
- Konstellationen, in denen bereits Polizei und/oder Staatsanwaltschaft eingeschaltet wurden bzw. einzuschalten sind
- Gefährdende Situationen
- Ereignisse, die zur Rufschädigung der AWO Trialog führen können.

In den benannten Fällen sind umgehend die Geschäftsleitung und die Einrichtungsleitung zu informieren (siehe Leitfaden zum Umgang mit Übergriffen/gefährdenden Situationen). Die Dokumentation der qualitätsrelevanten Ereignisse erfolgt auf festgelegten Formblättern. Das Ereignis, die betroffenen Personen, Lösungsvorschläge und die Zufriedenheit nach der Bearbeitung werden hier dokumentiert.

Der Handlungsleitfaden beinhaltet folgende Ziele:

- Schutz unserer Klient*innen und Mitarbeiter*innen vor Schäden
- Strukturiertes und einheitliches Bearbeitungs- und Meldeverfahren
- Ursachenanalyse als wesentliche Grundlage des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

1.2 Handlungsleitplan



1.3 Handlungsschritte im Umgang mit Übergriffen/ gefährdenden Situationen

Was ist zu tun, wenn Übergriffe oder gefährdende Situationen beobachtet werden?		Wer ist beteiligt?
1.	Gefährdende Situation oder Übergriff wird beobachtet/ vermutet.	Mitarbeitende oder andere Personen
2.	Intervention bei konkreten Situationen: Verhaltensweisen sofort offen ansprechen und Handlungen sofort ausdrücklich unterbinden, sich um die betroffene Person kümmern, versorgen. a. Dokumentation: Zustand der vom Übergriff/von der gefährdenden Situation betroffenen Person sofort dokumentieren. *(Ereignismeldung)* b. Beobachtung/Vermutung: Wenn möglich sofortige mündliche Weiterleitung der Beobachtungen inklusive schriftliche Aufzeichnungen an den*die nächste*n erreichbare*n Vorgesetzte*n. *(Ereignismeldung)*	Mitarbeitende, andere Personen, Vorgesetzte Mitarbeitende Mitarbeitende, Vorgesetzte, EL, GL
3.	Umgehend nimmt der*die zuständige Vorgesetzte Kontakt mit der betroffenen Person auf und befragt diese über Vorfall/Verdacht.	EL, für den Bereich zuständige Führungskraft
4.	Bei Vermutungen ohne konkreten Hinweis auf die Beteiligten den Sachverhalt eruieren (z. B. Überprüfung der Dokumentation, Mitarbeiter*innengespräche, Beobachtungen von Mitarbeiter*innen, Fallbesprechungen) und den*die nächste*n Vorgesetzte*n informieren.	EL, für den Bereich zuständige Führungskraft, ggf. BR

Die ersten Schritte sind allgemein gültig. Im Folgenden werden die Handlungsschritte je nach Fallkonstellation konkretisiert.

1.3.1 Mitarbeiter*innen/Klient*innen		V	D	I
1.	Unverzüglich ein anlassbezogenes Mitarbeiter*innengespräch durchführen *(Protokoll Mitarbeiter*innengespräch)*. Stellungnahme der Beteiligten einfordern und ggf. Sofortmaßnahmen einleiten.	EL	EL, ggf. BR, ggf. SBV, ggf. BL, MA	BL
2.	a. Prüfung des Sachverhalts durch die Einrichtungsleitung, ggf. mit Beteiligung der Personalabteilung bei arbeitsrechtlichen Konsequenzen.	EL	EL, ggf. BR, ggf. SBV, ggf. BL, MA, ggf. Perso	BL, ggf. GL
	b. Meldepflichtig gg. externen Stellen (z. B. Heimaufsicht, ggf. gesetzlicher Vertreter*innen, Polizei)	EL	EL	GL, BL
3.	**Reflexion** der eingeleiteten Maßnahmen.	EL	EL, ggf. weitere Personen	

1.3.2 Klient*innen/Mitarbeiter*innen		V	D	I
1.	Unverzüglich ein anlassbezogenes Klient*innengespräch durchführen *(F_ Gesprächsprotokoll)*. Stellungnahme der Beteiligten einfordern und ggf. Sofortmaßnahmen einleiten (z. B. Hausverbot, Präventive Maßnahmen, Kündigung gemäß Wohn- und Betreuungsvertrag).	EL	EL, MA, KL, BL, gV, SD, ggf. weitere Personen	BL, MA, ggf. BR, ggf. GL, ggf. BV
2.	Mitarbeiter*innengespräch durchführen *(F_Gesprächsprotokoll)* und Nachsorgemaßnahmen anbieten. Bestehende Dokumentation und Meldeverfahren müssen eingehalten werden, gegebenenfalls Empfehlungen an die BG.	EL	EL, MA, BL, ggf. BR, ggf. SBV	BL, MA, HA, ggf. BR, ggf. GL, ggf. BV
3.	Aufarbeitung des Vorfalls im Team/Einrichtung.	EL, BL	EL, BL, MA, KL	BR, SBV
4.	**Reflexion** der eingeleiteten Maßnahmen.	EL	EL, ggf. weitere Personen	

Legende:
V: Verantwortlich, D: Durchführung, I: Information, GL: Geschäftsleitung, EL: Einrichtungsleitung, BL: Betriebsleitung, Perso: Personalleitung, MA: Mitarbeitende, BR: Betriebsrat, KL: Klient*in, BV: Bewohner*innenvertretung, HA: Heimaufsicht, SD: Sozialdienst, gV: gesetzliche*r Vertreter*in, SBV: Schwerbehindertenvertretung

4.3.3 Mitarbeiter*innen/Mitarbeiter*innen		V	D	I
1.	Unverzüglich ein anlassbezogenes Mitarbeiter*innengespräch durchführen *(Protokoll Mitarbeiter*innengespräch)*. Stellungnahme der Beteiligten einfordern und ggf. Sofortmaßnahmen einleiten.	EL	EL, ggf. BR, ggf. BL, ggf. SBV, MA	BL
2.	Prüfung des Sachverhalts durch die Einrichtungsleitung, ggf. mit Beteiligung der Personalabteilung bei arbeitsrechtlichen Konsequenzen.	EL	EL, MA, ggf. BR, ggf. SBV, ggf. BL, ggf. Perso	BL, ggf. GL
3.	Mitarbeiter*innengespräch durchführen *(F_ Gesprächsprotokoll)* und Nachsorgemaßnahmen anbieten. Bestehende Dokumentation und Meldeverfahren müssen eingehalten werden, ggf. Empfehlungen an die BG.	EL	EL, MA, BL, ggf. BR, ggf. SBV	BL, MA, ggf. BR, ggf. SBV, ggf. GL
4.	**Reflexion** der eingeleiteten Maßnahmen.	EL	EL, ggf. weitere Personen	

4.3.4 Klient*innen/Klient*innen		V	D	I
1.	Unverzüglich ein Klient*innengespräch (getrennt) durchführen *(Protokoll)*. Sachverhalt und Aussagen festhalten und ggf. Sofortmaßnahmen einleiten (z. B. Hausverbot, Präventive Maßnahmen, Kündigung des Wohn-Betreuungsvertrags)	EL	BL, MA, KL, gV, SD, ggf. weitere Personen	BL, MA, ggf. GL, ggf. BV, HA
2.	Aufarbeitung des Vorfalls im Team/in der Einrichtung.	EL	EL, BL, MA, KL	BV
4.	**Reflexion** der eingeleiteten Maßnahmen.	EL		

Legende:
V: Verantwortlich, D: Durchführung, I: Information, GL: Geschäftsleitung, EL: Einrichtungsleitung, BL: Betriebsleitung, Perso: Personalleitung, MA: Mitarbeitende, BR: Betriebsrat, KL: Klient*in, BV: Bewohner*innen-vertretung, HA: Heimaufsicht, SD: Sozialdienst, gV: gesetzliche*r Vertreter*in, SBV: Schwerbehindertenvertretung

5. ANHANG

5.1 Selbstverpflichtungserklärung für Mitarbeiter*innen der AWO Trialog

Die AWO Trialog will Menschen mit psychischen Erkrankungen und Menschen mit (schwerer) Behinderung Lebensräume bieten, in denen sie ihre Persönlichkeit, ihre Fähigkeiten und Begabungen entfalten können. Dies sollen sichere Orte sein, in denen sie sich angenommen und sicher fühlen.

Die Verantwortung für den Schutz der Klient*innen liegt bei den Mitarbeiter*innen in den unterschiedlichen Einrichtungen und Diensten. Die Mitarbeiter*innen verpflichten sich zu einem reflektierten Umgang mit den Klient*innen und untereinander sowie zur zeitnahen und angemessenen Thematisierung von Grenzverletzungen. Diese Haltung wird durch die Anerkennung des Verhaltenskodex der AWO Trialog mit Unterzeichnung dieser Selbstverpflichtungserklärung „Schutz gegen Gewalt" bekräftigt.

Ich, _____

verpflichte mich, meine sach- und fachgerechte berufliche Rolle so wahrzunehmen, dass niemand in meinem Wirkungskreis psychische, körperliche oder sexualisierte Gewalt erfährt.

1. Ich unterstütze die Klient*innen in ihrer Entwicklung zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten. Ich stärke sie darin, für ihr Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit und ihr Recht auf Hilfe wirksam einzutreten.

2. Mein Umgang mit den Klient*innen und Kolleg*innen ist geprägt von Wertschätzung und Respekt und zielt auf ein vertrauensvolles Miteinander ab. Ich achte ihre Rechte und ihre Würde.

3. Ich gehe achtsam und verantwortungsbewusst mit Nähe und Distanz um. Ich respektiere die Intimsphäre und die persönlichen Grenzen der Scham der Klient*innen und Kolleg*innen und meine eigenen Grenzen. Ich beachte dies

auch im Umgang mit den Medien, insbesondere bei der Nutzung von Mobiltelefon und Internet.

4. Ich bemühe mich, bei der sach- und fachgerechten Ausübung meiner beruflichen Rolle die Sicherheit und den Schutz der Klient*innen und Kolleg*innen sicherzustellen. Ich beziehe aktiv Stellung gegen jedes gegen Klient*innen und/oder Kolleg*innen gerichtetes diskriminierendes, gewalttätiges und/oder sexistisches Verhalten, ob in Wort oder Tat. Ebenso greife ich ein, wenn Klient*innen und Kolleg*innen derartiges Verhalten zeigen. Ich höre zu, wenn Klient*innen und Kolleg*innen mir verständlich machen möchten, dass ihnen durch andere Menschen psychische, körperliche und/oder sexuelle Gewalt angetan wird. Ich bin mir bewusst, dass psychische, körperliche und sexuelle Gewalt nicht nur von männlichen, sondern auch von weiblichen Täter*innen verübt wird, und dass nicht nur weibliche, sondern auch männliche Personen häufig zu Opfern werden.

5. Ich kenne die Verfahrenswege und die zuständigen Ansprechpartner*innen für die AWO Trialog. Ich weiß, wo ich mich beraten lassen kann oder bei Bedarf professionelle Hilfe zur Klärung und Unterstützung bekomme, und werde sie in Anspruch nehmen.

6. Im Konfliktfall ziehe ich bei Bedarf professionelle Unterstützung und Hilfe hinzu und informiere die Verantwortlichen. Die mir anvertrauten sensiblen Informationen behandle ich vertraulich. Der Schutz der Betroffenen steht dabei an erster Stelle.

7. Ich bin mir bewusst, dass jede sexuelle Handlung von Mitarbeiter*innen an Klient*innen und Kolleg*innen disziplinarische Folgen hat und strafrechtliche Folgen haben kann.

8. Ich versichere, dass ich nicht wegen einer Straftat im Zusammenhang mit sexueller Gewalt rechtskräftig verurteilt worden bin und mir auch nicht bekannt ist, dass ein Ermittlungsverfahren gegen mich eingeleitet wurde. Ich verpflichte mich, nachdem ich davon Kenntnis erhalten habe, dies meiner*m Vorgesetzten umgehend mitzuteilen.

_____

Ort, Datum

_____ _____

Unterschrift MA Unterschrift Vorgesetzte*r

8.1 Formular Ereignismeldung

Ereignismeldung

Eingang der Ereignismeldung: [Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.]

Kontaktdaten meldende Person: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]

☐ Klient*in/Bewohner*in/Kunde ☐ Angehörige*r
☐ Mitarbeiter*in ☐ Kooperationspartner ☐ andere:

Ereignisart: ☐ Beschwerde ☐ positive Rückmeldung[1]
☐ Anhaltspunkte für eine Grenzüberschreitung ☐ weiteres Ereignis:

Beschreibung Sachverhalt: (was, wann, wer, ggf. Beschreibung der Beobachtung oder Verweis auf Anlagen)
[Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]

Sofortmaßnahme notwendig: ☐ nein ☐ ja:
Bei ja; kurze Beschreibung der Sofortmaßnahme: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]

Weiterleitung der Information am: [Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.]
Weiterleitung an folgende Person: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]
Weitere Bearbeitung erfolgt durch: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]

Rückmeldung an Beschwerdeführer*in gewünscht ☐ nein ☐ ja:

Durchführung einer Ursachenanalyse der Ereignismeldung, sofern möglich:
(gilt nicht für positive Rückmeldung)
[Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]

Weiteres Vorgehen / geplante Maßnahmen:
[Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]

Raum für weitere Notizen: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]

Sofern gewünscht, Rückmeldung an meldende Person:	am: [Datum eingeben.]	durch: [Text eingeben.]

Beschwerdeführer*in mit der Lösung zufrieden? ☐ ja ☐ nein, weil: [Text eingeben.]

Abschließende Bearbeitung durch MA (Name): [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.]	Datum: [Datum eingeben.]	Hdz:

[1] Bei positiver Rückmeldung nur Dokumentation der Rückmeldung unter Sachverhalt und Weiterleitung an EL/QBE.

8.2 Beauftragtenwesen

Gleichstellungsbeauftragte

Katharina Garves
Tel. 04 41/94 00 04 31
Mobil 01 59/04 01 04 72
Katharina.Garves@awo-ol.de

Inklusionsbeauftragte*r

Marie-Christin Müller
Tel. 04 41/4 80 12 33
Mobil 01 59/04 08 12 64
Marie-Christin.Mueller@awo-ol.de

Fachkräfte für Arbeitssicherheit

Christine Oehlmann
Tel. 01 57/80 69 84 34
Christine.Oehlmann@awo-ol.de

Frank Schelling
Mobil 01 76/10 11 09 26
Frank.Schelling@awo-ol.de

**Gewaltschutzbeauftragte*r
der Einrichtung/des Dienstes**

Einrichtungsleiter*in

Handreichung für die Einrichtungen

Für die Fachbereiche Soziale Teilhabe sowie Arbeit und Beschäftigung

Einleitung

Der Geschäftsbereich Trialog (AWO Trialog) hat ein Gewaltschutzkonzept entwickelt, das für die gesamte Gesellschaft Gültigkeit hat. Dem ist u. a. eine allgemeingültige Beschreibung der Definition von Gewalt, mögliche Ursachen von Gewalt sowie Maßnahmen und Handlungsempfehlungen zur Deeskalation zu entnehmen. Dieses Konzept ist für alle Einrichtungen der AWO Trialog und deren Mitarbeiter*innen verpflichtend.

Die AWO Trialog ist Trägerin von vier besonderen Wohnformen, sechs Diensten der Psychosozialen Assistenz, einer Anonymen Drogenberatungsstelle, zwei Integrationsfachdiensten, einem weiteren Leistungsanbieter und von AVGS-Maßnahmen im Bezirk Weser-Ems.

Das hier vorgelegte Konzept „Gewaltpräventionskonzept für die Behindertenhilfe" spezifiziert die Inhalte des Rahmenkonzeptes Gewaltschutz der Gesellschaft. Die Einrichtungsleitungen sind als Gewaltschutzbeauftragte benannt und steuern die Umsetzung des Konzeptes in den Einrichtungen und Diensten.

Dieses Konzept beschreibt insbesondere die spezifischen Gründe für das Vorkommen von Gewalt in der Behindertenhilfe und beschreibt, wie die AWO Trialog Gewalt und Risikofaktoren definiert, und leitet mögliche Deeskalationsmaßnahmen ab.

In den Einrichtungen und Diensten der AWO Trialog nimmt die oberste Leitung (Einrichtungsleitung) die Funktion der*des Gewaltschutzbeauftragte*n wahr. Gewaltschutzbeauftragte sind Ansprechpartner*in für Betroffene und Beobachter von Gewalt, geben relevante Informationen an die Betroffenen weiter und sorgen für die Einhaltung der festgelegten Verhaltensregeln.

1. Begrifflichkeiten

Gewalt hat unterschiedliche Gesichter und ist nicht immer direkt erkennbar. Das individuelle Empfinden von Gewalt ist unter anderem von persönlichen Erfahrungen geprägt (z. B. wie wir aufgewachsen sind, wie wir denken oder fühlen).

1.1 DEFINITION VON GEWALT

Im Allgemeinen spricht man von Gewalt, wenn eine Person eine andere Person durch ein unangemessenes Verhalten schädigt oder schädigen möchte.

Gewalt kann als einmalige und auch wiederholte Handlung eingeordnet werden. Gewalt fängt nicht erst bei aktiven Handlungen (z. B. Schlagen, Kneifen, Haare ziehen) an, sondern tritt auch in Form von Beleidigungen, Drohungen, Vernachlässigung oder Ausnutzung auf.

1.2 GEWALT IN DER BEHINDERTENHILFE

Die Thematiken „Gewalt" und „Behindertenhilfe" sind auf den ersten Blick nicht vereinbar. Ist die Eingliederungshilfe mit ihren Dienstleistungen doch ein Feld der sozialen Arbeit, in der die Würde und Selbstbestimmung der Klient*innen gewahrt, ihre Privat- und Intimsphäre und Freiheitsrechte geachtet und sie vor Gefahren für Leib und Seele geschützt werden. Hingegen kann der Begriff „Gewalt", wie oben beschrieben, diese Rechte des einzelnen Menschen einschränken.

Laut Artikel 16 der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) und Artikel 4 der Istanbul-Konvention sind Menschen mit Behinderungen, die in Einrichtungen leben, noch immer nicht vor Gewalt geschützt. Viel zu oft sind Einrichtungen in sich geschlossene Systeme. Die dort lebenden Menschen haben jedoch das Recht, selbstbestimmt leben zu können und sicher vor ungleichen Machtverhältnissen zu sein.

2. Formen von Gewalt

Gewalt zeigt sich in verschiedenen Formen, und oft sind gewalttätige Handlungen auf den ersten Blick nicht als solche erkennbar. Auf den folgenden Seiten werden die möglichen und verschieden Formen von Gewalt in der Behindertenhilfe aufgezeigt und in einer weiteren Übersicht in mögliche Assistenzsituationen übertragen.

2.1 FORMEN VON GEWALT IM ALLGEMEINEN

Psychische Gewalt	emotionale oder psychische Gewalt	Verbale Aggression, Missachtung oder Ignorierung, emotionale Kälte, soziale Isolierung, Bedrohung mit körperlicher oder anderer Gewalt, Beschimpfungen, Demütigungen usw.
Körperliche Gewalt	unmittelbare körperliche Gewalt	Schlagen, Schütteln, Kneifen, Anwendung körperlicher Zwangsmaßnahmen, mechanische Fixierung, Entzug von körperlichen Hilfsmitteln
	mittelbare körperliche Gewalt	Unberechtigte Medikamentengabe (i. d. R. zur Ruhigstellung) usw.
Sexuelle/psychosexuelle Gewalt	sexueller Missbrauch	Missachtung der individuellen Schamgrenzen, nicht einvernehmliche Intimkontakte usw.
Strukturelle Gewalt	Finanzielle oder andere materielle Ausnutzung	unbefugte Verfügung über das Vermögen der Menschen, Überredung oder Nötigung zu Geldgeschenken, Entwenden von Geld oder anderen Gegenständen
	Vernachlässigung	Unterlassen von notwendigen Hilfen im Alltag, hygienischen und allg. Versorgungsleistungen, insbesondere Nahrungs- und Flüssigkeitsentzug bis hin zur mangelhaften Pflege in besonderen Situationen (Beispiel: Wundversorgung, Stupor, schwere Depressionen)

2.2 MÖGLICHE GEWALT IN ASSISTENZSITUATIONEN

Mögliche Lebensbereiche	Fehlverhalten in Assistenzsituationen
Kommunikation	Über den Kopf des*der Klient*in hinweg reden, schimpfen, ignorieren, nicht antworten, bevormunden, Infantilisierung und unabgestimmtes Duzen. Personenzentrierte Ausnahmen beim Duzen, z. B. in Krisensituationen, sind fachlich begründet und dokumentiert möglich
Bewegung	Nicht notwendige Hilfestellungen, unangemessenes Anfassen, gegen den Willen mobilisieren
Körperpflege	Körperpflege unterlassen oder gegen den Willen durchführen, ruppiges Handeln bei der Körperpflege, zu kaltes oder zu heißes Wasser verwenden, unangemessene Berührungen im Intimbereich, unangemessen langes Belassen in unbekleidetem Zustand
Ausscheidung	Keine Beseitigung von Urin, Kot und anderen Ausscheidungen, zu lange auf der Toilette warten lassen

Essen und Trinken	Lebensmittel entwenden, Zugang zu Lebensmitteln verwehren, Mahlzeiten vergessen, zu rasches Anreichen von Essen und Trinken, notwendige Hilfsmittel vorenthalten oder auch die Übernahme von Tätigkeiten unnötig aufdrängen
Soziales Leben	Nicht anklopfen und nicht abwarten, Personen nicht wahrnehmen, Kontakte zu anderen unterbinden, Zugang zu (Gemeinschaft- und/ oder Klient*innen-) Räumlichkeiten verwehren, Missachtung von Bedürfnissen, Radio oder Fernseher ungefragt ein- oder ausschalten
Ruhe und Schlafen	Störungen im Tag-Nacht-Rhythmus, zu frühes Wecken, medikamentöse Ruhigstellung ohne die ärztliche Anordnung/ medizinische Indikation

3. Ursachen und Risikofaktoren

MÖGLICHE URSACHEN FÜR GEWALTTÄTIGES VERHALTEN DER MITARBEITER*INNEN:

- Überlastung der Mitarbeiter*innen und die damit verbundene Stresssituation.
- Mangelnde Anerkennung und nicht ausreichend finanziell „belohnte" Arbeit.
- Das Machtungleichgewicht sowie gegenseitige Abhängigkeiten prägen und belasten die zwischenmenschliche Beziehung.
- Generell mit Gewalt belastete Familien- oder Partnerstrukturen begünstigen gewalttätige Übergriffe.
- Auch Probleme der Person selbst (Krankheit, Suchtprobleme, Unzufriedenheit mit der beruflichen Situation usw.) können in Gewalt münden.
- Wenn Mitarbeiter*innen selbst häufig Übergriffen (psychischer, physischer oder sexueller Art) durch Klient*innen ausgesetzt sind oder waren.
- Alkohol als Mittel zur Bewältigung beruflich bedingter Belastungen.
- Regelmäßige Versorgung einer hohe Anzahl von Menschen mit besonders herausforderndem Verhalten und die kritische Einschätzung der insgesamt erbrachten Qualität der Assistenzleistungen.
- Enge Zeitvorgaben, ungünstige Dienstplanung, Alleinarbeitsplatz.

MÖGLICHE URSACHEN FÜR GEWALTTÄTIGES VERHALTEN DER KLIENT*INNEN:

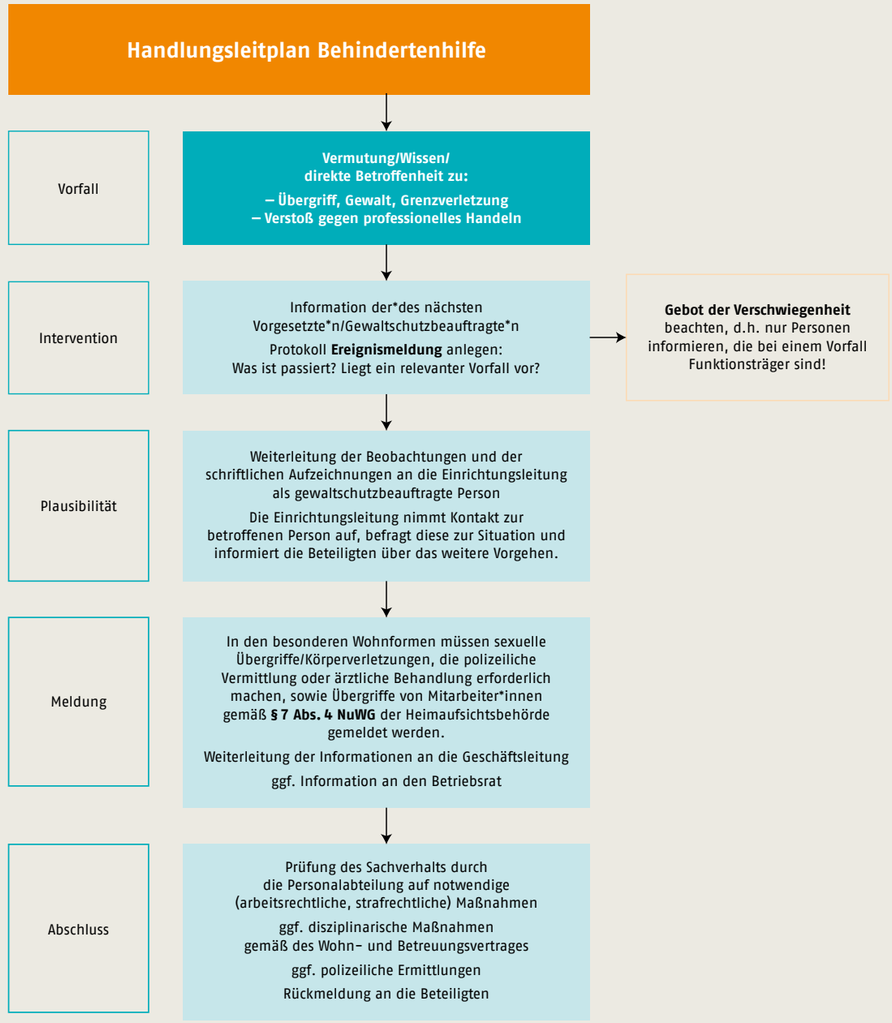
- Hilflosigkeit, Angst, Scham, Verzweiflung oder Schmerzen können zu aggressivem Verhalten führen.
- Manche Menschen werden auch aggressiv, wenn sie hungrig sind, dringend zur Toilette müssen oder ihnen Beschäftigung fehlt.
- Auch psychische Veränderungen wie Wahnhafte Verkennung, Halluzinationen etc. können der Grund dafür sein.

4. Unser Handlungsleitfaden

Die AWO Trialog hat in dem Rahmenkonzept Gewaltschutz einen Handlungsleitplan (vgl. Kap. 4 "Gewaltpräventionskonzept der AWO Trialog") beschrieben, der allen Mitarbeiter*innen, bei Beobachtungen und/oder Aufkommen von Gewalt, eine genaue Handlungsgrundlage an die Hand gibt. Dieser Plan zeigt die notwendigen, einzuleitenden Prozesse auf und gibt klare Anweisungen für die Mitarbeiter*innen. Für die Umsetzung der selbigen, wurde ein detaillierter Handlungsleitplan ausgearbeitet, welcher die notwendigen, einzuleitenden Prozesse aufzeigt und klare Anweisungen für die Mitarbeiter*innen gibt.

Die folgende Darstellung zeigt die inhaltliche Grundstruktur des Handlungsleitplans.

4.1 HANDLUNGSLEITPLAN BEHINDERTENHILFE



4.2 RAHMENKONZEPT GEWALTSCHUTZ

Die AWO Trialog hat ein verbindliches Konzept für die Behindertenhilfe erarbeitet. Allen Mitarbeiter*innen aus den Einrichtungen und Diensten ist dieser Leitfaden bekannt, und die Inhalte werden konsequent umgesetzt.

4.2.1 VERHALTENSKODEX

Diese professionelle Haltung bestimmt unser Verhalten gegenüber Klient*innen, Kolleg*innen, Angehörigen und externen Partner*innen:

- Wir sagen „Sie" zu unseren Klient*innen und sprechen alle mit Nachnamen an. Personenzentrierte Ausnahmen müssen mit der*dem Klient*innen und dem Team besprochen und dokumentiert werden.
- Wir sind kundenorientiert und gastfreundlich, das Tragen von Namensschildern ist individuell in den Einrichtungen und Diensten geregelt.
- Wir bleiben höflich und freundlich, auch wenn der*die Klient*in, Angehörige oder andere „ungehalten" sind oder der*die Klient*in sich in Assistenzsituationen „verweigert".
- Wir nehmen Beschwerden und Kritik ernst, dokumentieren und bearbeiten diese über das Formblatt **Ereignismeldung** (s. Anhang) und geben die Informationen umgehend an vorgesetzte Personen weiter.
- Wir loben die Klient*innen und Kolleg*innen auf Augenhöhe und zeigen Anerkennung oder geben Feedback.

4.2.2 LEITUNGSVERANTWORTUNG

- Alle Leitungsmitarbeiter*innen leben den Trialog. Sie halten regelmäßigen Kontakt zu Referenzgruppen unter Einhaltung der Schweigepflicht, z. B. Austausch, Rückmeldungen, Beratung.
- Wir stellen sicher: Klarheit, Transparenz, Flexibilität und Gerechtigkeit in der Arbeitsorganisation.
- Die Wünsche von Mitarbeiter*innen werden angehört und nach Möglichkeit berücksichtigt.
- Einarbeitungskonzepte sind in ausreichendem Zeitkontingent sichergestellt, auch für Zeitarbeitsmitarbeiter*innen.
- Die Verantwortung für eine gute Einarbeitung liegt bei den Leitungskräften.
- Bei der Mitarbeiter*innenführung sind insbesondere die Teamarbeit, Offenheit, Feedback- und Fehlerkultur, das Stärken des Selbstbewusstseins und die Rückenstärkung der Mitarbeiter*innen zu beachten.
- Leitungsmitarbeiter*innen nehmen sich Zeit, um Probleme zu besprechen, und halten die Umsetzung des Handlungsleitfadens nach.

4.2.3 MITARBEITER*INNENVERANTWORTUNG

- Alle Mitarbeiter*innen leben den Trialog. Sie halten regelmäßigen Kontakt zu Referenzgruppen unter Einhaltung der Schweigepflicht, z. B. im Rahmen des Gesamtplans und/oder in den personenzentrierten Planungsgesprächen.
- Auffälligkeiten werden besprochen und sind allen Kolleg*innen – auch Zeitarbeitsmitarbeiter*innen – bekannt. Alle Besonderheiten werden dokumentiert.
- Wir haben füreinander Verständnis und unterstützen und helfen uns gegenseitig.
- Wir respektieren die Bedürfnisse der Klient*innen, auch wenn sie nicht den eigenen Werten oder Vorstellungen entsprechen, und suchen nach alternativen Lösungen.
- Die Abläufe der Assistenzleistungen werden vor Beginn der Maßnahme mit den Klient*innen anhand der individuellen Bedarfe geplant und abgesprochen. Dabei werden die Vorstellungen des*der Klient*innen weitestgehend beachtet.
- Wir vermeiden Sätze wie:

  „Ich komme gleich." Die Klient*innen bleiben in wartender Position, dieses verstärkt Ungeduld und Frust. Besser ist es, eine konkrete Zeit zu vereinbaren.
  „Wir sind schlecht besetzt!" Dieser Satz löst bei Klient*innen eher Angst und Wut aus. Die schlechte Besetzung ist mit den Vorgesetzten zu klären.
  „Das weiß ich nicht." Dieser Satz lässt bei Klient*innen den Verdacht entstehen, dass wir schlecht ausgebildet sind. Besser wäre „Das kann ich zurzeit nicht beantworten – ich werde mich informieren und komme wieder auf Sie zu".
  „Sowas geht bei uns nicht!" Klient*innen sollten lieber das Leistungsangebot erklärt bekommen; zudem sollte versucht werden, gemeinsam eine andere Lösung zu finden.
  „Sie müssen mehr trinken/essen!" Die Klient*innen fühlen sich bevormundet und reagieren trotzig. Lieber Fragen stellen wie „Möchten Sie noch ein Glas Saft oder Wasser?"

- Jeder Vorfall bezüglich einer Beschuldigung, z. B. eines Diebstahls, einer Beschwerde, eines Gewalthinweises, einer Beschimpfung oder eines sexuellen Übergriffes werden umgehend mit der*dem nächsten Vorgesetzten besprochen und dokumentiert.
- Wir führen regelmäßig und immer nach einem Vorfall Fallbesprechungen/Supervision durch.
- In Teamsitzungen ist Zeit, um schwierige Situationen mit den Kolleg*innen und Vorgesetzten zu besprechen und sich gegenseitig zu beraten (regelmäßiger Tagesordnungspunkt).
- Wenn ich eine schwierige Situationen bei Kolleg*innen beobachte, spreche ich sie oder ihn „unter vier Augen" darauf an und versuche zu helfen.
- Wenn ich mir große Sorgen mache, spreche ich vertraulich mit dem*der Vorgesetzten.
- Immer gilt: Wenn ich mich überfordert fühle, verlasse ich die Situation, bitte um Unterstützung und schütze mich damit selbst.

4.2.4 ORGANISATIONSSTRUKTUR

- Wir führen regelmäßige Dienst-und Fallbesprechungen mit Tagesordnung durch (Konferenzstruktur).
- Aktuelle Konflikte werden umgehend thematisiert, Beschwerden und Rückmeldungen werden zeitnah bearbeitet.
- Wir führen regelmäßige Qualifizierungen durch und geben Informationen zeitnah an die Mitarbeiter*innen und Zeitarbeitsmitarbeiter*innen. Informationen zu Hygiene, Erster Hilfe, Gewaltprävention etc. werden ausgehändigt oder sind zugänglich.
- Individuelle, kulturelle und religiöse Bedürfnisse werden berücksichtigt, wie z. B. die Versorgung durch nur männliches oder nur weibliches Personal.
- Nächtliche Störungen werden ausdrücklich nur bei erforderlichem Bedarf und auf Wunsch der Klient*innen durchgeführt.
- Sicherstellung eines geregelten Tagesablaufes für Klient*innen und Mitarbeiter*innen, z. B. Pausenregelung, feste Zeiten für die Dokumentation, Organisation der Assistenz-leistungen, Ess-und Schlafgewohnheiten. Die Leistungskurve der Klient*innen wird im Tagesablauf berücksichtigt.
- Wir schaffen eine lärmarme Umgebung, z. B. Vermeidung von Geschirrklappern während der Mahlzeiten oder Einhaltung von Ruhezeiten (das gilt auch für Fernsehen und Radio).
- In allen Bereichen bieten wir individuelle Orientierungshilfen durch personenzentrierte Kommunikation, z. B. leichte Sprache oder Piktogramme.

5. Literaturverzeichnis

- Gewaltpräventionskonzept der AWO Trialog
- NUWG
- Institut für Menschenrechte
- BMAS Forschungsbericht *„Gewaltschutzstrukturen für Menschen mit Behinderungen – Bestandsaufnahme und Empfehlungen"*
- *Gewaltprävention in der Pflege*; Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP), 2. überarbeitete Auflage, Berlin 2017
- *Gewalt vorbeugen, Praxistipps für den Pflegealltag*; Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP), 1. Auflage, Berlin 2018
- *Gefahren für alte Menschen in der Pflege – Basisinformationen und Verhaltenshinweise für Professionelle im Hilfesystem, Angehörige und Betroffene*; Landespräventionsrat, Nordrhein-Westfalen, April 2006

AWO Bezirksverband Weser-Ems e.V.
Klingenbergstraße 73
26133 Oldenburg
Tel. 04 41/48 01-0
info@awo-ol.de · www.awo-ol.de

© AWO Bezirksverband Weser-Ems e. V. – 09/2026