

II.-10.3.2 Gewaltschutzkonzept

1. Einleitung.....	2
2. Risikoanalyse	3
3. Definition von Gewalt und Formen der Gewalt.....	5
4. Prävention und Intervention.....	6
5. Personal und Personalführung	10
6. Verhaltenskodex.....	10
7. Fortbildung und Reflexionsstruktur	12
8. Meldestelle und Beschwerdemanagement.....	13
9. Netzwerke/Kooperationen	14
10. Qualitätsmanagement.....	15
11. Dokumentation und Datenschutz	15
12. Anhang	15

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

1. Einleitung

„Jeder Mensch ist einzigartig und von Gott geliebt. Die Würde eines Menschen wird niemals durch Behinderung oder Krankheit in Frage gestellt“.

Dieser Auszug aus unserem Leitbild spiegelt unsere Einstellung zur gelebten Inklusion wider. Wohnen, fördern und begleiten, und dies in einem achtsamen und respektvollen Miteinander, sind die wesentlichen Aufgaben unserer Arbeit.

Wir betrachten die uns anvertrauten Menschen ganzheitlich und würdevoll. Wir übernehmen Verantwortung, diese vor Gewalt in jeglicher Form zu schützen.

Unsere Angebote richten sich an Menschen jeden Alters mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen und daraus resultierenden Assistenz- und Förderbedarfen.

Für unsere Mitarbeiter bedeutet es hinzusehen, wahrzunehmen und mögliche Gefahren klar zu benennen. Prävention ist selbstverständlich ein elementarer Teil unserer Arbeit und kennzeichnet professionelles Handeln. Dazu gehört auch, sein eigenes Handeln immer wieder zu reflektieren.

Die Erstellung eines spezifischen Schutzkonzeptes verdeutlicht unsere Grundhaltung und die Wichtigkeit, sich mit dem „sensiblen Thema Gewalt“ fortlaufend auseinanderzusetzen. Unser oberstes Ziel ist es, Gewalt nicht entstehen zu lassen. Ebenso ist wichtig, entstandene Gewalt nicht zu verschweigen und sich damit offen auseinander zu setzen. Dadurch möchten wir Klienten stark machen, sie ermutigen und Möglichkeiten geben, wahrgenommene Gewalt zu melden.

Dies gilt auch für Mitarbeiter sowie externe Anbieter. Ein respektvolles und grenzwahrendes Miteinander im Alltag, sowohl im Umgang untereinander als auch den Klienten gegenüber, schafft Vertrauen und fördert einen offenen Umgang mit dem Thema.

Besonders Kinder und Jugendliche mit Behinderung erfahren wesentlich häufiger sexualisierte und andere Formen der Gewalt. Sie wissen oft nicht, dass sie von Gewalt betroffen sind. Da sie denken, es sei normal, sagen sie nichts. Sie leiden still oder schämen sich und glauben, sie seien selbst schuld. Hier bedarf es besonderer Aufmerksamkeit und achtsamen Handelns der Mitarbeiter.

Ein eigenes Konzept für den Fachdienst Soziale Teilhabe für Kinder und junge Menschen ([II.-10.3.2.1 Gewaltschutzkonzept IFF, FuD](#)) sowie für das Zentrum für Autismus-Kompetenz ([II.-10.3.2.2 Gewaltschutzkonzept ZAKIS](#)) liegt vor, siehe Anhang.

Diese Konzeptbeschreibung berücksichtigt in ihren Ausführungen in besonderer Weise die Zielgruppe „Menschen mit herausforderndem Verhalten“, richtet sich jedoch an alle Organisationsbereiche der Diakonie Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen gem. GmbH (DMR-T&W). Der Geltungsbereich für die einzelnen standortspezifischen Angebote ist in differenzierten Organigrammen dargestellt (siehe Anhang II.-01.1.2 bis II.-01.1.5)

Da sich in gelebter Praxis bemerkbar machte, dass sich dort erlebte Gewalt in Bezug auf Intensität und Häufigkeit von anderen Bereichen, die wir begleiten, abgrenzt, orientieren wir uns exemplarisch an diesem Wirkungskreis.

Die im Anhang beigefügten Dokumente beziehen sich vornehmlich darauf, sind jedoch allen Klienten und allen Mitarbeitern unserer Einrichtung gleichermaßen zugänglich und nutzbar.

Gleichwohl stehen alle beschriebenen Angebote und Maßnahmen allen Mitarbeitern und Klienten sowie für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen zur Verfügung.

Der Schutz „Aller“ basiert darauf, dass Gewalt in unseren Einrichtungen nicht tabuisiert, für möglich gehalten und thematisiert wird. In dem Wissen darum leben wir eine Kultur der Achtsamkeit und respektieren Grenzen im Miteinander. Dazu gehört ebenso ein personenzentriertes Denken. Die subjektiv erlebte Gewalt wird grundsätzlich von den Betroffenen definiert und nicht in Frage gestellt.

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept wird jährlich von der Fachkraft für Prävention und Gewalt überprüft und bei Bedarf kontinuierlich aktualisiert.

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

2. Risikoanalyse

Die Risikoanalyse meint das Bewusstmachen von Gefahrenpotentialen und Gelegenheitsstrukturen. Sie deckt Schwachstellen auf, die Möglichkeiten für unterschiedliche Formen der Gewalt begünstigen. Es geht darum, diese offenzulegen und zu beseitigen.

Folgende Risikofaktoren sind zu beurteilen:

- **Die räumliche Situation**

Ist gewährleistet, dass die Intimsphäre jedes Klienten gewahrt wird?

Stimmt das Raumkonzept, was muss angepasst und ggf. verändert werden? Welche Gefahrenquellen sind nicht zu verändern und müssen besonders in den Blick genommen werden? Dieses wird in regelmäßigen Abständen überprüft und individuell angepasst.

- **Die Entscheidungsstrukturen**

Sind die Organisationsstrukturen und die getroffenen Entscheidungen der einzelnen Arbeitsbereiche für alle Mitarbeiter transparent und nachvollziehbar? Und je nach Ausgangssituation auch den Klienten?

Sind die Leitlinien der Diakonie Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen allen bekannt? Werden die vorhandenen Führungs- und Kommunikationsstrukturen umgesetzt und gelebt?

- **Personalverantwortung**

Besteht unter den Mitarbeitern eine wertschätzende und offene Kommunikationskultur? Wie verläuft sie zwischen Leitung und Mitarbeitern? Ist sie präsent und wird sie als Unterstützung erlebt? Besteht ein regelmäßiger Austausch mit der Leitung? Welche Kritikbereitschaft besteht untereinander? Welche Bereitschaft besteht, das eigene Verhalten zu reflektieren und es ggf. als „gewaltfördernd“ zu akzeptieren? Welche belastenden Strukturen können verändert werden?

- **Gelegenheiten**

Welche Situationen erfordern besondere Professionalität und einen achtsamen Umgang mit Nähe und Distanz? Werden die Themen Macht und Abhängigkeitsverhältnis regelmäßig angesprochen und reflektiert? Besteht ein Arbeitsklima, in dem Angst benannt werden kann?

Die formulierten Fragen zu den o. g. Faktoren dienen der Reflexion und sind beispielhaft zu verstehen. Sie können und sollten an die jeweiligen Ausgangssituationen angepasst, ergänzt und verändert werden.

Nachstehende Schritte beschreiben den im Alltag wiederkehrenden Ablauf der Risikoanalyse:

a) Gefährdungen ermitteln

Die Mitarbeiter haben verschiedene Möglichkeiten Rückmeldungen über bestehende oder mögliche Gewaltsituationen zu geben. Sie erfolgen über entsprechende Meldebögen zur Gewalt, Beschwerde- oder Fehlermeldebögen (siehe Punkt 8).

Darüber hinaus erfolgen regelmäßige Befragungen der Mitarbeiter und Klienten zu Gefährdungssituationen, psychischen Belastungen und dem Nutzen bzw. der Anwendbarkeit vorhandener Hilfesysteme.

Alle zwei Jahre wird durch die zuständige Bereichsleitung in allen Bereichen, die wir begleiten, die Risikoanalyse durchgeführt.

b) Gefährdungen beurteilen

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

Es erfolgen jährliche Auswertungen der Meldebögen zur Gewalt, deren Ergebnisse auf Leitungsebene sowie mit den Mitarbeitern besprochen und beurteilt werden.

Dies gilt ebenso für die zweijährig durchgeführten Befragungen zu psychischen Belastungssituationen, sowie der Risikoanalyse.

In Zusammenarbeit mit dem Zentrum für Arbeitsmedizin und Arbeitssicherheit Iserlohn e. V. besteht für alle Dienststellen eine Gefährdungsbeurteilung, in der vorhandene Gefahrensituationen jeglicher Art beschrieben, beurteilt und entsprechende Maßnahmen benannt sind.

c) Maßnahmen durchführen

Entsprechend der erfolgten Beurteilungen werden notwendige Maßnahmen bereichsspezifisch festgelegt und beschrieben. Je nach Maßnahme dienen zur Sicherung verschiedene Dokumente. Dies können beschriebene Prozessabläufe im Rahmen des Qualitätsmanagements sein oder Protokolle der Dienstbesprechungen sowie Absprachen in der vorhandenen Bewohnerdokumentation. Die jeweils verantwortliche Bereichsleitung oder themenspezifisch beauftragte Mitarbeiter sind für die Umsetzung verantwortlich.

Ein im Qualitätsmanagement beschriebenes Gewalt- und Krisenmanagement sowie ein vorhandenes System der Gewaltprävention- und Deeskalation gibt den Mitarbeitern eine Orientierung und Sicherheit für ihr Handeln (siehe Anlage).

So zeigt beispielsweise ein Ampelsystem in den Intensivbereichen an, wenn von einem Bewohner aufgrund seiner emotionalen Verfassung eine besondere Gefährdung ausgeht (siehe Anlage). Dieses Formular kann übergreifend für alle Klienten genutzt werden. Da es neben ausgehender Gefährdung ebenso festgelegte Interventionsmöglichkeiten deutlich macht, ermöglicht es Mitarbeitern Handlungssicherheit. Das Risiko unangemessen auf Verhalten zu reagieren, wird so minimiert. Eine Gefährdung des Mitarbeiters oder des Klienten gleichermaßen aufgrund von Über- oder Unterreaktion wird eingedämmt.

Der Klient wird mit in die Erarbeitung des speziell auf ihn zugeschnittenen Ampelsystems einbezogen. Sollte dies aufgrund seiner kognitiven Beeinträchtigung nicht möglich sein, wird er seinen kognitiven Fähigkeiten entsprechend (wenn nötig mit Hilfe von Visualisierungen oder anderen Arten der unterstützten Kommunikation) darüber aufgeklärt und er erhält somit eine Überschaubarkeit, welche Interventionen ihn auf durch ihn bestimmte ausgelöste Verhaltensweisen erwarten (z. B.: Krisenkommunikation, Angebote der Reizabschirmung, bis hin zu logischen Konsequenzen bei Übergriffen, wie zum Beispiel kurzzeitiges Herausnehmen aus einem Gruppenkontext). Somit ist das Handeln der Mitarbeiter für den Klienten überschaubar und vermittelt auch hier Sicherheit.

d) Wirksamkeit überprüfen

Auch hier liegt die Verantwortung bei den leitenden oder beauftragten Mitarbeitern. Innerhalb der bestehenden Kommunikationsstruktur wie z. B. wöchentliche Dienstbesprechungen, Mitarbeiterjahresgespräche sowie die Analysen der erneuten Erhebungen und Bewertungen werden getroffene Vereinbarungen auf ihre Wirksamkeit hin überprüft. Ergänzend zu der hier stattfindenden Reflexion finden im Arbeitsalltag regelmäßige Supervisionen für die Mitarbeiter statt. In den einzelnen Organisationsbereichen erfolgen Fallbesprechungen unter Hinzunahme notwendiger medizinischer oder psychologischer Beratung, wenn notwendig.

e) Risikoanalyse fortschreiben

Für die Fortschreibung der Risikoanalyse sind die jeweils leitenden Mitarbeiter in Kooperation mit der Fachkraft für Prävention und Gewalt verantwortlich.

Auf der Grundlage der bestehenden Evaluation (b, c, d) sowie aktueller Erfordernisse wird die Risikoanalyse fortgeschrieben.

Dazu gehört auch die wiederkehrende Durchführung der Umfrage zum aktuellen Gewalterleben und der Notwendigkeit anderer oder ergänzender Hilfesysteme bei Mitarbeitern und Klienten. Externen Anbietern sowie Angehörigen steht dieses Instrument bei Bedarf ebenfalls zur Verfügung.

[ST-080, GP-Risikoanalyse Gewalt](#)

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

3. Definition von Gewalt und Formen der Gewalt

In unserer Arbeit mit Menschen kommt es immer wieder zu psychischen Belastungssituationen, zu verbalen und körperlichen Auseinandersetzungen und Konflikten, denen es zu begegnen gilt. „Gewalt ist zu verstehen als das Einwirken eines Menschen auf einen anderen, der dadurch geschädigt wird. Es ist ein bedrohlich erlebter Akt, der sowohl verbaler als auch nonverbaler Natur sein kann und sich aktiv gegen Personen und/oder Sachen richtet. Entscheidend sind nicht nur das Ausmaß erkennbarer Schädigungen, sondern auch die empfundene Angst, die erlebte Hilflosigkeit sowie die Veränderung des Milieus. Gewalt ist die rechtlich nicht legitimierte Anwendung von körperlichem und/oder seelischem Zwang gegenüber Anderen. Ob ein Ereignis als gefährlich, bedrohlich oder belastend wahrgenommen wird oder nicht, bestimmt immer die betroffene Person“ (Quelle: BGW).

Die Formen der Gewalt sind vielfältig:

Physische (körperliche) Gewalt umfasst alle Formen von Misshandlungen: schlagen, schütteln, stoßen, treten, boxen, mit Gegenständen werfen, an den Haaren ziehen, mit den Fäusten oder Gegenständen prügeln, mit dem Kopf gegen die Wand schlagen, (mit Zigaretten) verbrennen, Attacken mit Waffen usw. bis hin zu leichten bzw. schweren Verletzungen, Mordversuch oder Mord.

Unter **verbaler Gewalt** verstehen wir bedrohliche Haltungen, Brüllen, verbale Drohungen, Beleidigungen und Beschimpfungen.

Sexualisierte Gewalt umfasst alle sexuellen Handlungen, die einem Kind bzw. einer Frau oder Mann aufgedrängt oder aufgezwungen werden. Sie ist ein Akt der Aggression und des Machtmissbrauchs, nicht das Resultat unkontrollierbarer sexueller Triebe. Dazu gehören u. a. unerwünschte Berührungen, anzügliche Worte, Gesten oder Handlungen und Überschreitung der persönlichen Grenze (Quelle BGW).

Psychische Gewalt und Emotionale Gewalt ist seelische, auf emotionaler Ebene ausgeübte Gewalt. Sie ist schwerer zu identifizieren als körperliche Misshandlungen und daher seltener Gegenstand der Forschung und öffentlicher Diskussion. Das Spektrum psychischer Gewalthandlungen ist jedoch sehr umfangreich, die Narben sind meist schwerer zu heilen als bei physischen Übergriffen.

Isolation und soziale Gewalt zielen darauf ab, die betroffene Person zu isolieren (z. B. durch ein Kontaktverbot zur Familie oder zu Freunden, das Einsperren zu Hause, das Absperrn des Telefons usw.). Bei Kindern zählt zu diesem Bereich auch der Liebesentzug.

Drohungen, Nötigungen und Angstmachen sind häufige Formen von psychischer Gewalt. Auch die Androhung, Dritte zu verletzen (Verwandte, Haustiere, ...) wird eingesetzt, um bestimmte Ziele zu erreichen. Durch Drohungen und Angstmachen „erübrigt“ sich oft die Anwendung von physischer Gewalt, da die Angst davor bereits einschüchternd wirkt. Diese Strategien bedeuten vor allem für Frauen und Kinder ein Leben in Angst. Beschimpfungen, Abwertungen und Diffamierungen dienen der Zerstörung des Selbstwertgefühls des Opfers und seiner geistigen Gesundheit. Mit der Zeit wird der Glaube an den eigenen Wert, die Identität und die eigenen Empfindungen, an Rechte oder Wahlfreiheit, zerstört. Von dieser Gewaltform sind Frauen und Männer gleichermaßen betroffen. Zu dieser Form der Gewalt gehört z. B. das Lächerlich machen in der Öffentlichkeit durch beleidigende und abfällige Äußerungen. Sehr häufig werden Behauptungen aufgestellt wie: die Frau sei verrückt oder psychisch krank, bilde sich etwas ein, sei selbstmordgefährdet, etc. Diese Äußerungen werden oft benutzt, um von den eigenen Taten abzulenken und die Frau „zum Problem zu machen“.

Mit **Belästigung und Terror** sind z. B. ständige Anrufe, Anrufe mitten in der Nacht, Drohbriefe, Beispitzelung und Verfolgung am Arbeitsplatz und zu Hause („stalking“ genannt) gemeint. Von diesen gewalttätigen Handlungen sind Frauen besonders betroffen.

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

Missbrauch zur Befriedigung narzisstischer Bedürfnisse der Eltern, ist ebenso eine Form von Gewalt. Das Kind soll Wünsche und Ideale der Eltern erfüllen oder es wird als Partnerersatz herangezogen.

Mobbing durch Gleichaltrige im Schulumfeld und im Internet entwickelt sich zu einem großen Aspekt in der Gewaltdefinition.

Die **institutionelle Gewalt** geht über die personale direkte Gewalt hinaus, als [sie] nicht allein auf eine spezifische Modalität sozialen Verhaltens, sondern auf dauerhafte Abhängigkeits- und Unterwerfungsverhältnisse abstellt. Man kann [sie] definieren als eine durch physische Sanktionen abgestützte Verfügungsmacht, die den Inhabern hierarchischer Positionen über Untergebene und Abhängige eingeräumt ist. [...] Prototyp institutioneller Gewalt in der Moderne ist der Hoheits- und Gehorsamsanspruch, mit dem der Staat dem einzelnen gegenübertritt.

Personelle Gewalt meint Gewalt zwischen zwei Menschen, wobei der Täter ein existierendes Machtgefälle zu seinem Opfer ausnützt oder ein solches schafft, um es anschließend auszunutzen.

Strukturelle Gewalt weist auf ungleiche (gesellschaftliche) Verhältnisse hin, die Menschen in ihrer Entwicklung behindern oder sogar bedrohen. Strukturelle Gewalt geht nicht von einem handelnden Subjekt aus, sondern ist in das Gesellschaftssystem eingebaut. Sie äußert sich in ungleichen Machtverhältnissen und folglich ungleichen Lebenschancen von Frauen und Männern, jungen und alten Menschen, Menschen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund oder Lebensformen.

Kulturelle Gewalt bezeichnet jede Eigenschaft einer Kultur, mit deren Hilfe direkte oder strukturelle Gewalt legitimiert werden kann. Diese Form der Gewalt tötet oder verletzt nicht körperlich, sie ist unsichtbar, trägt aber zur ideologischen Rechtfertigung bei, bedient also den ideologischen Überbau (z. B. die nationalsozialistische Ideologie von der rassistischen Vorherrschaft der Arier). Die kulturelle Gewalt ist als subtile Form der Diskriminierung zu verstehen.

Der Begriff der **interpersonalen Gewalt** bezieht sich noch spezifischer auf das gewalttätige Verhalten einer oder mehrerer Personen gegenüber einer/mehrerer anderer Personen. Interpersonale Gewalt wird beispielsweise nach Kruttschnitt (1994) durch drei Elemente gekennzeichnet:

1. Verhaltensweisen einer oder mehrerer Personen, die zu einer körperlichen Schädigung führen, diese androhen oder versuchen. Die Gewalttat an sich muss demnach nicht tatsächlich ausgeführt werden oder erfolgreich sein. Intention ist die körperliche Schädigung, ausgeschlossen wird somit Fahrlässigkeit und Rücksichtslosigkeit.
2. Vorhandensein einer oder mehrerer Personen (Opfer), gegen die sich die Verhaltensweisen richten (Scheithauer, 2003).
3. Selbstverletzendes Verhalten (SSV): Handlungen, bei denen es zu einer bewussten Schädigung der Körperoberfläche kommt. Diese Handlungen sind sozial nicht akzeptiert und nicht suizidal intendiert.

4. Prävention und Intervention

In der Begleitung von Menschen (mit herausforderndem Verhalten), bedarf es einer speziellen Vorbereitung und Schulung der verantwortlichen Mitarbeiter. Unsere Einrichtung orientiert sich am PART® Konzept. Dieses ist ein Qualifizierungskonzept für Fachkräfte aus Institutionen und Diensten, die mit Menschen arbeiten, die aggressiv oder gewalttätig werden können und lehrt einen achtungsvollen Umgang miteinander.

Die körperliche Unversehrtheit und die Achtung der Würde sowohl des Klienten als auch der Mitarbeiter ist das oberste Ziel dieses Konzeptes.

Der Grundsatz: „Würde und Sicherheit durch Problemlösung“ ist daher die Basis für die vielfältigen Strategien, die das PART® Konzept beinhaltet.

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

Eine Fachkraft für Prävention und Gewalt ist für die Begleitung der verschiedensten Arbeitsfelder zuständig. Ebenso ist sie eine der ausgebildeten internen PART® Trainer.

Als Fachkraft ist sie für die Koordination der Meldestelle zuständig.

Sie ist Beauftragte für jegliche Fragen zu den Themen Gewalt und Aggression und ist für Klienten und Mitarbeiter gleichermaßen ansprechbar (siehe Punkt 8 Meldestelle und Beschwerdemanagement).

Die Diakonie Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen lehnt jegliche Form von Gewalt ab. Unser Ziel ist es allen Klienten und Mitarbeitern gleichermaßen ein gewaltfreies Umfeld zu schaffen. Gleichwohl sind wir uns bewusst darüber, dass auch bestehende Regeln und Konzepte keine Garantie für einen gewaltfreien Umgang miteinander sind.

Dieses Gewaltschutzkonzept soll sensibilisieren und die Achtsamkeit und Verantwortlichkeit stärken. Dieses Konzept bezieht sich auf alle Menschen, die in der DMR-T&W arbeiten und/oder durch sie begleitet werden.

Klient – Mitarbeiter

Mitarbeiter – Klient

Klient – Klient

Mitarbeiter – Mitarbeiter

externe Anbieter – Klient

Klient – externe Anbieter

Mitarbeiter – externe Anbieter

Externe Anbieter – Mitarbeiter

Gewalt entsteht durch Machtmissbrauch, welchen wir durch präventive Maßnahmen verhindern können.

Alle Maßnahmen beziehen sich auf ausgehende Gewalt gleichermaßen von wem diese ausgeht.

Wir unterteilen in drei Stufen von Gewalt und leiten unsere Maßnahmen daraufhin ab:

1. Grenzverletzungen:

Damit ist die Missachtung von persönlichen Grenzen gemeint, die sowohl körperlich (durch unerwünschte Berührungen, aufdringliche Blicke und dergleichen), als auch emotionaler Natur (Verwendung von Kosenamen, verletzendes Bemerkungen, nicht einhalten von Persönlichkeitsrechten) sein können.

Bagatellisieren von gesehenen oder gemeldeten Grenzüberschreitungen („war doch gar nicht so schlimm“) fallen ebenfalls darunter, wie auch unangemessene oder überzogene Sanktionen.

Wir gehen davon aus, dass Grenzverletzungen unbeabsichtigt sind und einmalig erfolgen. Durch Gespräche untereinander, ein gegenseitiges darauf hinweisen appellieren wir daran würdevoll miteinander umzugehen. Diese Art von Gesprächen kann auf allen Ebenen erfolgen und kann, muss aber nicht dokumentiert und weitergegeben werden.

2. Übergriffe:

Auch diesen Punkt kann man in zwei Bereiche unterteilen. Einerseits konkret körperliche Übergriffe, die sich durch Berührungen bis hin zu Schlägen usw. äußern, als auch wiederholte Missachtung der Intimsphäre sowie Schamgrenze. Ein nicht einhalten des persönlichen Distanzbereiches fällt mit darunter.

Im emotionalen Bereich sprechen wir hier beispielsweise von Beschimpfungen, Bloßstellen von Defiziten und verbalen Demütigungen. Abwertende Bemerkungen von Personen, sowie beispielsweise deren Angehörigen, fallen mit unter diesen Punkt.

Übergriffe sind im Normalfall nicht geplant, jedoch beabsichtigt. Die Person, die übergriffige Aktionen durchführt setzt sich über Normen und Regeln hinweg. Ein fachlicher Standard wird nicht eingehalten

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

und eine Verantwortung für das eigene Handeln häufig geleugnet. Werden solche Übergriffe wahrgenommen oder gemeldet, so erfolgt ein Gespräch mit BL, TL oder der Fachkraft für Prävention und Gewalt. Je nach Schwere und eventueller Wiederholung sind aktenkundige Kritikgespräche, bis hin zu Abmahnungen oder anderen arbeits-(rechtlichen) Konsequenzen zu prüfen und ggf. durchzuführen.

3. Strafrechtlich relevante Formen von Gewalt:

Hierunter verstehen wir Gewalt in Form von Zwang, körperlicher Kraft, Einschüchterung usw. als Mittel die freie Willensentscheidung eines anderen zu beeinträchtigen.

Strafrechtlich relevante Gewalthandlungen können aktiv oder durch Unterlassung begangen werden und liegen vor u. a. bei:

- Körperverletzung,
- Freiheitsberaubung,
- Nötigung,
- Beleidigung,
- Sachbeschädigung,
- Sexuell orientierten Straftaten.

Das Strafrecht bezeichnet Gewalt, die mit Hilfe von körperlichem Zwang den freien Willen der Betroffenen beeinträchtigt. Strafrechtlich relevante Handlungen können bewusst getätigt werden aber auch durch Unterlassen herbeigeführt werden. Strafbar sind vorsätzliche Handlungen, was im Einzelfall genau geprüft werden muss. Bei solchen Beobachtungen oder eingehenden Gewaltmeldungen ist in Absprache mit zuständiger TL, BL, FDL, Regionalleitung und der Fachkraft für Prävention und Gewalt das Vorgehen abzustimmen. Personalabteilung und ggf. Polizei, sofern es Handlungen betrifft, die angezeigt werden müssen, werden hinzugezogen. Zu prüfen ist ebenfalls, je nachdem wer das Opfer der Gewalthandlungen ist, ob eine rechtliche Betreuung vorliegt. Diese kann evtl. auch strafrechtliche Ermittlungen einleiten.

Prävention und damit verbundene **Intervention** kann in drei Ebenen unterteilt werden.

a) Primäre Prävention:

Unter primärer Prävention verstehen wir sämtliche vorrausschauende Maßnahmen, die es möglich machen Gewalt zu verhindern. Dieses setzt insbesondere ein Verständnis der unterschiedlichsten Verhaltensweisen unserer Klienten voraus.

Es ist wichtig Verhalten als „guten Grund“ (Bedürfnis) zu verstehen. Wir setzen uns mit den Besonderheiten und Einschränkungen unserer Klienten im Vorfeld auseinander, beschäftigen uns aber auch mit uns als Person und arbeiten offensiv an unserem Verhalten und unserer Motivation/Haltung. Wir erkennen mögliche Auslöser von Gewalt und können Alternativen anbieten, bevor Gewalt entsteht.

Unsere Klienten fühlen sich mit ihren Bedürfnissen ernst- und angenommen.

Ein wichtiges Instrument zur Systematisierung einer Entwicklungsdiagnostik ist das sogenannte Bep-ki (Befindlichkeitsorientiertes Entwicklungsprofil für normalbegabte Kinder und Menschen mit Intelligenzminderung).

Im Mittelpunkt steht hierbei die sogenannte entwicklungsfreundliche Beziehung zu dem Klienten. Das bedeutet, die Gestaltung der Beziehung zu den einzelnen Klienten orientiert sich an deren Entwicklungsniveau, welches in den verschiedenen Entwicklungsbereichen (soziale-, emotionale-, sprachliche-, kognitive- und motorische Entwicklung) unterschiedlich ausgeprägt sein kann.

Dieses diagnostische Mittel ermöglicht professionelles Handeln angepasst am individuellen Entwicklungsstand der Klienten. Es verhindert ggf. gewalttätige Reaktionen, ausgelöst durch Über- oder Unterforderung der Klienten.

(Vgl. die entwicklungsfreundliche Beziehung nach Senckel/Luxen ®).

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

Die Unterstützte Kommunikation als weiteres Hilfsmittel zur Verständigung, ermöglicht die Kommunikation mit verbal eingeschränkten Klienten.

Sie ist eine ergänzende Methode, damit es in der Beziehungsarbeit zu einem guten gegenseitigen Verstehen kommt.

Durch eine (selbst-)sichere Kommunikation reduziert sich die Gefahr, dass es zu aggressiven Handlungen kommt, die u. U. durch ein „Nicht-verstanden-werden“ oder ein „Sich-nicht-mitteilen-können“, ausgelöst werden.

Sämtliche Formulare, inklusive des Meldebogens für Gewalt sind in Leichter Sprache vorhanden, um zu gewährleisten, dass die Klienten Gewalt melden können. Ein Büro für Leichte Sprache, mit ausgebildeten Klienten zu sogenannten Prüfern, wurde aufgebaut und ist dem Fachdienst „Soziale Teilhabe, Entwicklung, Beratung“ zugeordnet.

Die Übersetzung dieses Gewaltschutzkonzeptes in Leichte Sprache befindet sich in Bearbeitung.

Im Treffen des Beirates für Menschen mit Behinderungen findet jährlich wiederkehrend eine Information zum Thema Gewaltschutz und dazugehöriger Aufklärung/Erinnerung zum Ablauf einer Gewaltmeldung statt. Dieses geschieht über den Assistenten des Beirats. Auf Wunsch kann die Fachkraft für Prävention und Gewalt eingeladen werden.

b) Sekundäre Prävention:

Wir erkennen (sexualisierte) Gewalt und richten angemessene Interventionen aus. Wir messen unsere Interventionen am Grad der Gefährlichkeit der ausgehenden Gewalt, womit wir als Mitarbeiter nicht über- oder unterreagieren und somit weitere Verletzungen vermeiden.

Wir wenden am Motiv orientierte Krisenkommunikation an, die zur Deeskalation beiträgt.

Kommt es dazu, dass Gewalt durch körperliches Eingreifen verhindert/beendet werden muss, so greifen wir zum am wenigsten zudringlichen Mittel der (körperlichen) Intervention.

Ein sogenanntes Ampelsystem wurde als Hilfsmittel für diese Arbeit entwickelt.

Es bildet die emotionale Verfassung eines bestimmten Klienten ab, die auffällig ist. Die jeweils diensthabenden Mitarbeiter visualisieren dies in Form einer Farbe, so dass alle anderen im Tagesverlauf tätigen Kollegen informiert sind.

Durch aufmerksame und gezielte Beobachtungen kann so auf mögliche Auslöser einer Aggression pädagogisch eingegangen werden, noch bevor sie entsteht.

Dieses System schafft Vorhersehbarkeit und damit verbundene Sicherheit für Klienten und Mitarbeiter gleichermaßen.

Es wird in unterschiedliche Phasen unterteilt. Diese orientieren sich am Grundverhalten und an besonders auffälligem Verhalten, das auf eine bevorstehende Krise deutet. Jeder Phase der emotionalen Verfassung ist eine entsprechende „Ampelphase“ zugeordnet. Für jeden Klienten sind individuell auf ihn festgelegte Interventionen, entsprechend der Ampelphase, beschrieben. Diese werden dann von allen Mitarbeitern konsequent angewandt.

Darüber hinaus arbeiten wir mit Krisenplänen. Im erwähnten Ampelsystem liegt, entgegengesetzt zu den Krisenplänen, der Schwerpunkt auf der pädagogischen Arbeit. Im Krisenplan geht es vorrangig darum, festzulegen, welche medizinischen Maßnahmen, wie z. B. Gabe einer verordneten Bedarfsmedikation oder richterlich genehmigte Fixierung, im Fall einer akuten Krise angewandt werden darf und wer darüber informiert werden muss.

Konkrete Fälle von gemeldeter Gewalt sind aufgrund des Opferschutzes sofort aufzudecken und zu beenden. Dies erfolgt in Zusammenarbeit von der Fachkraft für Prävention und Gewalt und zuständiger Leitung. Gewalt kann über die internen, allen zugänglichen, Meldebögen, auch in anonymisierter Form, erfolgen oder durch persönliche Kontaktaufnahme mit der Fachkraft für Prävention und Gewalt (siehe Punkt 8, Meldestelle und Beschwerdemanagement).

[ST-078, GP-Ampelsystem](#)

[ST-127, Krisenplan](#)

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

c) Tertiäre Prävention:

Erlebte Gewalt muss verarbeitet werden, denn Mitarbeiterfürsorge reduziert Folgeschäden und trägt zu einem gemeinsamen Bewältigen auch gefährlicher Situationen in Team und der Institution bei. Nachbesprechungen mit Klienten und Mitarbeitern sind, sofern möglich, ein wichtiger Punkt der Zusammenarbeit.

In der DMR-T&W besteht ein Netzwerk von Mitarbeitern, die über unterschiedliche Zusatzqualifikationen und Weiterbildungen (z. B. innerbetriebliche psychologische Erstbetreuer, systemische Berater usw.) verfügen. Über die FDL, sowie über die Fachkraft für Prävention und Gewalt können sie angefragt werden, um Menschen nach Belastungssituationen emotional auffangen zu können.

Eine Nachbesprechung und Aufarbeitung nach erlebter Gewaltsituation sind den Klienten ebenso auf Nachfrage möglich. Auch hier können wir, je nach Beeinträchtigung oder Diagnose, gezielte Angebote ermöglichen.

In Zusammenarbeit mit der BGW können ebenso digitale Krisencoachings vermittelt werden. Informationen finden Mitarbeiter auf der Homepage der BGW, siehe auch im Anhang dieses Konzeptes.

5. Personal und Personalführung

In der Arbeit mit Menschen mit den unterschiedlichsten Einschränkungen und Unterstützungsbedarfen ist es sehr wichtig, sorgsame Personalauswahl zu treffen, um den Schutz der uns anvertrauten Menschen sicherstellen zu können.

Es gilt schon im Vorstellungsgespräch herauszufiltern, welche persönliche Grundhaltung des Bewerbers zum Thema Gewalt und Machtverhältnis besteht. Ebenso müssen seitens der Einrichtung ihre Haltung und ihr Umgang mit Gewalt deutlich werden. Die Achtung der Persönlichkeitsrechte, Respekt und Wertschätzung, sowie das Recht auf Selbstbestimmung und die persönliche Intimsphäre zu wahren, sind Inhalte dieser gewünschten Grundhaltung.

Leitende Mitarbeiter sind aufgefordert, sicherzustellen, dass geeignetes Personal in Bezug auf seine fachliche Kompetenz, als auch hinsichtlich der persönlichen Eignung eingestellt wird. Dazu gehört auch das Einreichen eines erweiterten polizeilichen Führungszeugnisses, um Vorstrafen auszuschließen.

Die entsprechende Dokumentation, einschließlich der regelmäßigen Überprüfungen, wird durch die Personalabteilung gemäß der Datenschutzverantwortung verwaltet.

Im Rahmen der Personalführung legen wir Wert auf regelmäßige Reflexions- und Feedbackgespräche, die durch die Bereichs- und Teamleitungen gewährleistet werden.

Neben dem jährlich stattfindenden Mitarbeitergespräch finden regelmäßige Dienstbesprechungen statt, darüber hinaus es gibt verschiedene Möglichkeiten der Beratung (siehe Punkt 7).

[DMR-016, Bewerbungsverfahren, Vorstellungsgespräch](#)

[DMR-014, Bewerbungsverfahren, Hospitationsbewertung](#)

[II.-05.5.1 Mitarbeiterjahresgespräch](#)

[DMR-151, Mitarbeiterjahresgespräch](#)

6. Verhaltenskodex

Die Mitarbeiter pflegen einen respektvollen und achtsamen Umgang untereinander sowie im Umgang mit den ihnen anvertrauten Menschen. Sie nehmen Klienten in Krisensituationen als Menschen mit Bedürfnissen wahr. Sie sehen sie nicht als „Gegner“, sondern begleiten sie mit einer stets positiven Grundhaltung und versuchen auch in schwierigen Situationen das Handeln zu verstehen sowie Probleme und Bedürfnisse zu erkennen. Stete Aufgabe ist es, gemeinsam mit dem Klienten nach Lösungswegen zu suchen und mit ihnen zu erarbeiten. Diese müssen ihren individuellen Möglichkeiten entsprechen, damit sie in sozial adäquater Art und Weise von ihnen umgesetzt werden können.

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

Jede Form von Gewalt und Aggression nehmen wir ernst und setzen uns damit auseinander. Jede Gewalt, die nicht unterbunden wird, gilt als erlaubt. Dies tolerieren wir nicht und thematisieren es mit Mitarbeitern sowie Klienten gleichermaßen.

In den verschiedensten Arbeitsfeldern unserer Einrichtungen gibt es zahlreiche Situationen, die von nahen persönlichen, auch körperlichen Kontakten zwischen den uns anvertrauten Klienten oder auch Mitarbeitern geprägt sind. Hierbei legen wir großen Wert auf ein angemessenes Verhältnis zwischen Nähe und Distanz. Sensibilität und (Selbst-)Reflexion ist in diesen Situationen unabdingbar um (evtl. erlebte) Grenzverletzungen zu bemerken und zu vermeiden.

Ein entsprechender Verhaltenskodex wird im PART® Basisseminar vermittelt und ist Teil der Basisqualifizierung aller Mitarbeiter der Diakonie Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen.

Verschiedene Fortbildungsangebote ergänzen diese (siehe Punkt 7).

Folgende Inhalte werden thematisiert:

a) Gestaltung von Nähe und Distanz

- Die Beziehungsgestaltung entspricht dem jeweiligen Arbeitskontext und ist dem Entwicklungsalter des Klienten angemessen (siehe Bep-Ki).
- Individuelle und kulturelle Grenzempfindungen nehmen wir wahr und achten sie.
- Grenzverletzungen jeglicher Art werden besprochen und dokumentiert.
- Gespräche finden in einem geeigneten Rahmen statt.
- Wir haben uns mit unseren eigenen Grenzen auseinandergesetzt und teilen sie mit.

b) Sprache und Wortwahl

- Wörter können Menschen verletzen, demütigen oder wütend machen. Wir vermeiden diskriminierende Sprache, Sarkasmus und Zynismus und achten auf eine angemessene Lautstärke.
- Neben einer positiven Grundhaltung passen wir unsere Kommunikation den Fähigkeiten unserer Klienten an.

c) Angemessene Dienstkleidung

- Uns ist bewusst, wie unsere Kleidung auf das jeweilige Klientel wirkt. Wir vermeiden zum Beispiel Kleidung mit verachtenden Sprüchen, welche der Klient auf sich beziehen könnte, als auch zu kurze oder weit ausgeschnittene Kleidung, welche (sexuelle) Reaktionen auslösen könnte.
- Wir sind uns unserer Vorbildfunktion bewusst und unsere Kleidung ist so gewählt, dass sie unsere Reaktionsfähigkeit im Notfall nicht beeinträchtigt.

d) Umgang und Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken

- Im Rahmen der Datenschutzschulung und deren jährlicher Auffrischung ist uns bewusst, dass wir keine bewohnerbezogenen Informationen oder Fotos auf sozialen Netzwerken teilen, sofern dies von den Klienten nicht ausdrücklich erwünscht ist.

e) Angemessenheit von Körperkontakten

- Körperliche Berührungen, auch im Rahmen der Krisenintervention, sind in unserer Arbeit nicht auszuschließen. Wir achten darauf, dass Berührungen altersgerecht und der Situation angemessen sind. Während der Krisenintervention wählen wir das jeweilige am wenigsten zudringliche Mittel der Intervention.

f) Beachtung der Intimsphäre

- Wir achten und wahren die Intimsphäre unserer Klienten und nehmen verbale sowie nonverbale Signale wahr.
- Wir akzeptieren den persönlichen Wohnraum und klopfen an, bevor wir ihn betreten.
- Pflegesituationen gestalten wir respektvoll und schaffen einen geschützten Rahmen.

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

7. Fortbildung und Reflexionsstruktur

Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen sind generell gewünscht und werden in den jährlichen Mitarbeitergesprächen thematisiert.

Insbesondere mit Blick auf die Themen Gewalt und Aggression ist es uns wichtig, Mitarbeiter zu motivieren, an Fortbildungen oder Informationsveranstaltungen teilzunehmen. Themen wie Grenzverletzungen und Übergriffe, respektvolle Begegnungen sowie würdevolles und wertschätzendes Verhalten werden gezielt an die Mitarbeiter herangetragen.

Persönliche Wünsche nach Weiterentwicklung durch Fortbildungen werden gern aufgenommen und durch externe sowie interne Fortbildungsangebote ermöglicht.

PART®

Ein regelmäßig intern stattfindendes Angebot ist die PART® Fortbildung.

Ein spezielles Training, das unsere Grundhaltung als Voraussetzung fokussiert.

Schwerpunkte des Seminarkonzeptes sind neben unserer persönlichen Einstellung und Haltung das Aufrechterhalten, bzw. das Wiedererlangen der Selbstkontrolle, die Fähigkeit zu erlernen Risiken abzuwägen und das Anwenden von Krisenkommunikation am auslösenden Motiv orientiert.

Für die Mitarbeiter der Intensivbereiche ist diese Schulung verpflichtend, eine Teilnahme für Mitarbeiter aller anderen Bereiche möglich und erwünscht.

Diese Fortbildung vermittelt Themen wie Haltung und Präventionsmöglichkeiten und zeigt auf, wie auch in Krisensituationen übergriffiges, gewalttätiges Verhalten stets würdevoll gesteuert und begleitet werden kann, ohne den Klienten Schmerzen zuzufügen.

Ein weiterer großer Bestandteil dieses Fortbildungskonzeptes ist das Thema Haltung, Selbstkontrolle und professioneller Umgang. Dieser zielt auf das Verhalten der Mitarbeiter ab und setzt sich damit auseinander seine eigene Person und seine Haltung und Handlungen stets zu reflektieren. Somit wird das Risiko selbst Gewalt auszulösen minimiert.

Es besteht aus einem dreitägigem Basisseminar und danach folgen regelmäßig alle zwei Jahre Auffrischungsseminare.

Interne PART® Trainer führen die Fortbildungen durch. Auch sie werden in Auffrischungsseminaren regelmäßig weitergeschult. Die Teilnahme daran ist Voraussetzung, um die Trainerlizenz aufrechtzuerhalten.

Basisqualifikation

Neu eingestellte Mitarbeiter nehmen alle an einer Basisqualifikation teil. In dieser Fortbildungsreihe, die verschiedene Themenschwerpunkte vorhält, steht der lebendige Austausch der Mitarbeiter im Mittelpunkt. Hier erfolgten auch eine erste Einführung und Auseinandersetzung mit den Themen Gewalt, Krise und dem Leitbild der Diakonie Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen.

Interne Weiterbildung

Weitere regelmäßige interne Fortbildungsangebote erfolgen zu den Themen:

- Gewaltfreie Kommunikation, Gesprächsführung, Mitarbeitergespräche führen
- Selbstbehauptungstraining, Selbstfürsorge, Achtsamkeit
- Wertschätzung, Haltung
- Umgang mit herausforderndem Verhalten (verbindlich)
- Freiheitsentziehende Maßnahmen (verbindlich)

Das gesamte Thema freiheitsentziehende Maßnahmen, ist eine für alle Mitarbeiter der besonderen Wohnformen jährliche Pflichtunterweisung, welche über den Pflegecampus abgehalten wird. Ergänzend dazu ist der Prozess über Freiheitsentziehende Maßnahmen, der sich im Anhang befindet, verbindlich für Mitarbeiter in den besonderen Wohnformen umzusetzen. Für die kontinuierliche Aktualisierung sind entsprechend prozessverantwortliche Mitarbeiter benannt.

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

Weitere Reflexionsmöglichkeiten

Die Mitarbeiter können an wiederkehrenden Fallsupervisionen sowie Einzel- und Teamcoachings teilnehmen ([II.-05.5.2 Fort- und Weiterbildung](#)). Hier kann, fachlich angeleitet, eine Reflexion zu übergreifigen oder gewaltbestimmten Situationen erfolgen.

Eigene Haltungen und Handlungsweisen werden hinterfragt und ggf. überdacht und geändert.

Für die Klienten besteht ebenso die Möglichkeit Angebote wahrzunehmen. Die Seminarangebote variieren. Selbstbehauptungskurse sind darin ebenso vertreten wie Kurse zur Aggressionssteuerung.

Gibt es spezielle Wünsche nach Beratung oder Unterstützung, besteht jederzeit die Möglichkeit, dass Klienten sich an ihre Betreuer oder direkt an die Beratungsstelle oder den Bewohnerbeirat wenden können, um individuelle Beratungen abzustimmen.

8. Meldestelle und Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit und Offenheit von Mitarbeitern sowie unserer Klienten sind wichtige Faktoren für das Gelingen unserer Arbeitsfelder. Wir sehen Beschwerden daher als Chance auf Weiterentwicklung und Steigerung des Qualitätsniveaus.

Die DMR-T&W hält ein internes Beschwerdemanagement vor, welches Mitarbeitern, Klienten und auch externen Personen ermöglicht, Beschwerden anzumerken und einzureichen. Ein entsprechendes Formular steht zur Verfügung, für Klienten kann ggf. das Formular in Leichter Sprache genutzt werden.

Mitarbeiter sind dazu angehalten, auch externe Personen, wie zum Beispiel Angehörige, auf dieses Formular aufmerksam zu machen und Beschwerden zu dokumentieren. Nach Eingang einer Beschwerde wird diese, wie im Prozess Beschwerdemanagement beschrieben, bearbeitet.

[II.-02.5 Beschwerdemanagement](#)
[DMR-017, Beschwerdebogen](#)
[BEW-013, Bewohnerbeschwerden](#)
[DMR-070, Fehlerdokumentation](#)

Eine interne Meldestelle für Gewalt ist vorhanden, um Mitarbeitern sowie Klienten die Möglichkeit zu geben, ihre erlebte oder beobachtete Gewalt zu melden. Aufgrund der Vielschichtigkeit der Gewalt und verschiedener Vorerfahrungen der Menschen, wird Gewalt unterschiedlich wahrgenommen und darf nur subjektiv bewertet werden. Dementsprechend wird jede Form der Gewaltmeldung ernstgenommen. Ein spezielles Meldeformular steht zur Verfügung und liegt in allen Bereichen aus. Die Meldung kann anonym als auch personalisiert erfolgen. Neben der Meldung kann eine Unterstützung oder Beratung über den Meldebogen angefordert werden. Die Fachkraft für Prävention und Gewalt nimmt dann den Kontakt zu der betreffenden Person auf und klärt das weitere Vorgehen, was sehr individuell gestaltet wird.

In einem Gespräch, welches zeitnah nach getätigter Meldung erfolgt, werden erlebte Situationen besprochen, aufgearbeitet und eventuelle Konsequenzen für den weiteren Umgang besprochen. Dies kann ein aufklärendes Gespräch mit betreffenden Personen sein, bis hin zu einer Versetzung in einen anderen Bereich und ist im Einzelfall zu klären.

Bei von Mitarbeitern ausgehender Gewalt ist zu bedenken, dass eine sofortige Trennung von Opfer und Täter erfolgen muss. Dies geschieht in Absprache mit zuständiger Bereichsleitung, Regionalleitung sowie der Personalabteilung, da auch arbeitsrechtliche Konsequenzen geprüft werden müssen. Die Erstellung eines Ablaufdiagramms ist in Bearbeitung.

Im Vorfeld ist zu bedenken die gemeldete Situation genau zu beurteilen, um auch Denunzierung der genannten Mitarbeiter oder anderen betreffenden Personen vermeiden zu können.

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

Da erlebte Gewalt subjektiv ist, haben Klienten sowie Mitarbeiter und externe Personen die Möglichkeit entsprechend ihrem persönlichen Empfinden der erlebten Situation einen Gewaltmeldebogen auszufüllen und ihren Wunsch nach Beratung, oder anderweitiger Unterstützung anzuzeigen.

Die DMR-T&W legt allen Beteiligten nahe die vorhandenen Möglichkeiten nach eigenem Ermessen zu nutzen. Bei körperlichen Übergriffen sollte in jedem Fall ein Bogen ausgefüllt und weitergeleitet werden. Diese Formulare werden dann entsprechend eingepflegt und jährlich von der Fachkraft für Prävention und Gewalt ausgewertet. Daraus können, unter Einbezug getätigter Risikoanalysen, Maßnahmen abgeleitet und Verbesserungen im Gewaltschutz angestrebt werden.

Beim Aufbau der Meldestelle sowie dem Erstellen dazugehöriger Formulare, wurde der Bewohnerbeirat der DMR-T&W als wichtiges Vertretungsorgan der Klienten mit einbezogen. Ein Formular in Leichter Sprache existiert.

[II.-10.3 Meldestelle für Gewalt und Krisen](#)
[DMR-083, Gewalt Meldebogen](#)
[DMR-083a, Gewalt melden Leichte Sprache](#)

Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit externe Beschwerde- und Meldestellen zu kontaktieren (z. B. die bundesweite unabhängige Beschwerdestelle für die Lebenshilfe, siehe Anhang). Je nach Schweregrad von intern eingehenden Gewaltmeldungen sehen wir uns als Einrichtung verpflichtet die Meldungen an externe Stellen, in dem Fall der WTG-Behörde weiterzuleiten. Dies erfolgt in Abstimmung mit Bereichsleitung, Regionalleitung und der Fachkraft für Prävention und Gewalt in Einzelfallentscheidungen, wie z. B. ausgehender Gewalt von Mitarbeitern.

9. Netzwerke/Kooperationen

Interne Vernetzungen und Kooperationen, aber auch mit anderen Einrichtungen, dienen dem Austausch und erweitern die Handlungsmöglichkeiten im Interesse der Klienten und Mitarbeiter. Sie dienen ihrem Schutz. Achtsames Hinschauen aller Menschen im bestehenden System oder die das System kontaktieren und in Anspruch nehmen ist erforderlich, um jegliche Formen der Gewalt aufzudecken und möglichst zu verhindern.

Mit ergänzender Fachkompetenz, intern wie extern, kann in nicht alltäglichen Krisensituationen angemessen gehandelt oder vorhandenen Bedarfen entsprechend reagiert werden. Die Themen Sexualität und/oder sexualisierte Gewalt erfordern in der sehr „menschennahen“, oft intensiven Arbeit mit den Klienten sowie Kindern und Jugendlichen, ein besonderes Maß an Fachlichkeit und Reflexion. Hier ist beispielsweise die Zusammenarbeit mit Pro Familia als fester Partner vor Ort gesetzt. Weitere Beratungsstellen werden bei Notwendigkeit hinzugezogen.

Wesentliche Kooperationspartner sind:

- Psychologische Beratung der LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik
www.hans-prinzhorn-klinik.de
- Pro Familia Iserlohn
www.profamilia.de
- Frauenberatungsstelle des Märkischen Kreises
www.frauenberatungsstelle-mk.de
- Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege
www.bgw-online.de

Gültig ab: 20.03.2024	<u>Qualitätsmanagement</u> <u>Handbuch</u>	 Diakonie  Mark-Ruhr Teilhabe und Wohnen
Revision: 02		

- Telefonische Krisenberatung für BGW-Versicherte
<https://www.bgw-online.de/telefonische-krisenberatung>
- Zentrum für Arbeitsmedizin und Arbeitssicherheit Iserlohn
www.zaa-iserlohn.de
- Beratungszentrum Alsterdorf Hamburg
www.beratungszentrum-alsterdorf.de
- Zentrum für inklusive Bildung und Beratung Dortmund
www.zibb-beratung.de
- Weibernetz Beratung von Frauen mit Behinderung
www.weibernetz.de
- Part-Training GmbH
www.partraining.de
- Bundesweite unabhängige Beschwerdestelle für die Lebenshilfe
<https://bubl.de>
- Monitoring und Beschwerdestelle NRW
<https://www.lbbp.nrw.de/neue-monitoring-und-beschwerdestelle-zum-gewaltschutz>

10. Qualitätsmanagement

Konzeptionell gesicherte Standards bilden durch ein gelebtes Qualitätsmanagementsystem eine weitere Basis für unser Konzept. Beschriebene Prozessabläufe dienen als Handlungssicherheit und Anleitung der Mitarbeiter.

11. Dokumentation und Datenschutz

Zur Dokumentation, Datensicherung und zum Datenschutz stehen durch das vorhandene Qualitätsmanagement entsprechende Anleitungen zur Verfügung. Jährliche Schulungen sind für alle Mitarbeiter verpflichtend.

[II.-03.3 Umgang mit Dokumenten](#)

[II.-03.4 Datenschutz](#)

12. Anhang

[II.-01.1.2 Organigramm Fachdienste](#)

[II.-01.1.3 Organigramm MK-EN-HA-UN](#)

[II.-01.1.4 Organigramm MK-ABW-IAW-TS](#)

[II.-01.1.5 Organigramm MK-BW-TS](#)

[II.-10.3.2.1 Gewaltschutzkonzept IFF, FuD](#)

[II.-10.3.2.2 Gewaltschutzkonzept ZAKIS](#)

[II.-10.3.3 Systeme der Gewaltprävention und Deeskalation](#)

[III.-01.06 Krisenintervention im Betreuungsalltag](#)

[III.-01.15 Freiheitsentziehende Maßnahmen](#)

[2023-03-23 Konzeption Intensivbereich Bodelschwinghstraße 1 EG](#)

[2023-03-28 Konzeption Intensivbereich Bodelschwinghstraße 3](#)