

Institutionelles Gewaltschutzkonzept

zum professionellen Umgang mit Gewalt, Gewaltprävention und Gewaltdeeskalation

im Erwachsenenbereich der Eingliederungshilfe

Ersterstellung: 03/2015

1. Überarbeitung: 08/2016

2. Überarbeitung: 12/2017

3. Überarbeitung: 09/2018

4. Anpassung der Formalien: 07/2021

5. Überarbeitung gemäß Teilhabestärkungsgesetz §37a, Abs. 1 SGB IX Gewaltschutz: 12/2021

6. Überarbeitung 09/2022

7. Überarbeitung 03/2023

Gliederung

- 1. Intention und Ausgangslage**
 - 1.1. Geltungsbereich**
 - 1.2. Risikoanalyse**
 - 1.3. Beauftragte des Arbeitgebers**
- 2. Positionierung des Arbeitgebers und Leistungserbringers**
 - 2.1. Auftrag als Arbeitgeber für Mitarbeitende**
 - 2.2. Auftrag als Leistungserbringer für Leistungsberechtigte**
 - 2.3. Die Verantwortung der Leitung**
 - 2.4. Die Verantwortung der Mitarbeitenden**
- 3. Handlungsorientierung im Betreuungs-, Pflege- und Beratungsalltag**
 - 3.1. Klassifizierung von nicht tolerierter Gewalt**
 - 3.2. Maßnahmen zur Gewaltprävention, Intervention und Deeskalation**
 - 3.3. Konkrete Handlungsempfehlungen für den beruflichen Alltag**
 - 3.4. Grenzachtender Umgang mit Nähe und Distanz**
- 4. Fortbildungs- und Schulungsinhalte**
 - 4.1. Schulung für Mitarbeitende**
 - 4.2. Schulung zur Befähigung der Leistungsberechtigten**
- 5. Ablaufschema nach Gewaltsituationen**
- 6. Notfallpläne als Arbeitshilfe für Mitarbeitende**
- 7. Mitgeltende Dokumente**
- 8. Literaturhinweise**
- 9. Selbstverpflichtung des Leistungserbringers**
- 10. Verantwortung für das Konzept**

1. Intention und Ausgangslage

Auf der Grundlage des Gesetzes zur Stärkung der Teilhabe von Menschen mit Behinderungen sowie zur landesrechtlichen Bestimmung des Trägers von Leistungen zur Bildung und Teilhabe in der Sozialhilfe gemäß §37a, Abs. 1 SGB IX („Teilhabestärkungsgesetz“) ist auch die Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH als Leistungserbringer verpflichtet, geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohte Menschen zu treffen – insbesondere auch für Frauen und Kinder mit Behinderung und von Behinderung bedrohte Frauen und Kinder.

Diese Verpflichtung basiert auf Artikel 2 des Grundgesetzes, Artikel 16, Abs. 5 der UN-Behindertenrechtskonvention, der gesetzlichen Anforderung der WTG-Behörden nach §8 (Gewaltprävention) und §19 (Gewaltschutzgesetz) im Rahmen der Regelprüfungen sowie auf den Regelungen zum Gewaltschutz in den Vereinbarungen zum Landesrahmenvertrag nach §131 SGB IX.

Als Leistungserbringer von Leistungen der Sozialen Teilhabe von Menschen mit kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen kommen wir dieser Verpflichtung nach, indem wir die gesetzlichen Mindestanforderungen erfüllen bzw. übersteigen. Wir nehmen gleichzeitig unseren diakonischen Auftrag an, dass unsere Leistungsangebote an den verschiedenen Standorten für alle Beteiligten stets als ein sicherer Ort betrachtet werden können. Mitarbeitende und Leistungsberechtigte müssen zu jeder Zeit so effektiv wie möglich vor jeglicher Form von Gewalt geschützt werden.

Diesem Ziel soll das vorliegende Konzept zum professionellen Umgang mit institutioneller Gewalt dienen, um durch eine pragmatische Handlungsorientierung in strukturierter, abgestimmter und planvoller Weise sowohl auf Seiten der Mitarbeitenden als auch auf Seiten der Leistungsberechtigten Gewaltanwendungen zu vermeiden. Gewaltschutz soll flächendeckend im Unternehmen mit einer gleichen Haltung, einem gleichen Verständnis der verschiedenen Erscheinungsformen und deren unterschiedlichen Dimensionen von Gewalt sowie in gleicher Intensität verfolgt und qualitativ einheitlich in die bestehenden Strukturen verbindlich verankert werden. Dabei ist zu beachten, dass Gewalt absichtlich, unbeabsichtigt bzw. unwissentlich sichtbar, aber häufig auch unsichtbar und unterschwellig stattfindet und erfahrbar sein kann.

Eine Kultur der Achtsamkeit ist dabei dringende Voraussetzung: auf sich und aufeinander Acht geben und den Mut haben, Vermutungen oder Beobachtungen anzusprechen. Zu den verschiedenen Erscheinungsformen von Gewalt zählen alle Formen von verbaler, physischer, psychischer, struktureller, sexualisierter, sozialer, ökonomischer und digitaler Gewalt, die im wechselseitigen Umgang zwischen Leistungsberechtigten und Mitarbeitenden im Betreuungs-, Pflege- und Beratungsprozess sowie in weiteren

Konstellationen mit Angehörigen, Besucher:innen etc. auftreten können. Das vorliegende Gewaltschutzkonzept soll handlungsleitend sein und ist verpflichtend umzusetzen.

1.1. Geltungsbereich

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept hat für den Gesamtbereich der Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH Gültigkeit.

Es gilt

- für alle Mitarbeitenden mit oder ohne Leitungsfunktion, die im direkten oder indirekten Kontakt zu Leistungsberechtigten stehen.

- für alle Leistungsberechtigten der Leistungsangebote der Sozialen Teilhabe in den Arbeitsfeldern der Behindertenhilfe und Sozialpsychiatrie.

an allen Standorten

- in Köln
- dem Rhein-Erft-Kreis
- dem Rheinisch-Bergischen-Kreis und
- dem Rhein-Sieg-Kreis

- in allen Besonderen Wohnformen mit den unterschiedlichen fachlichen Schwerpunkten
- in allen Ambulanten Wohnformen (Ambulant Betreutes Wohnen, Ambulante Eingliederungshilfe in der Herkunftsfamilie, anbieterverantwortete Wohngemeinschaften)
- in der internen und der externen Tagesstruktur (innerhalb der Besonderen Wohnformen, der Tagesstruktur für Senior:innen, dem Arbeitsbereich in Kooperation mit der WfbM SBK)
- in der Beratung (Koordinierungs-, Kontakt- und Beratungsstelle für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen des LVR/KoKoBe, Schatzkisten, Gesundheitliche Versorgungsplanung in der letzten Lebensphase nach §132g SGB V, Beratung für geflüchtete und migrierte Menschen mit Behinderungen)
- in den übergreifenden Fachdiensten für Anfragen- und Verlegungsmanagement, Fall- und Fachberatung inklusive Krisenmanagement, der Pflege, der Teilhabeaktivitäten in den Bereichen Freizeit, Kultur und Bildung, Sport und Motorik
- für Hauswirtschaftsdienste und
- in der Geschäftsstelle (alle Funktionsträger in den unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung).

Spezifische Anforderungen werden in den Schulungen berücksichtigt und perspektivisch in den Fachkonzepten konkret beschrieben.

1.2. Risikoanalyse

Aufgrund der Brisanz der Gewaltthematik wird eine leistungserbringer-bezogene Risikoanalyse unter Beteiligung von Leitung, Fachdiensten, Deeskalationsmanager:innen,

der Präventionsfachkraft, der systemischen Traumafachberaterin, der Mitarbeitervertretung und des Qualitätsmanagements regelmäßig und wiederkehrend durchgeführt, spätestens nach 2 Jahren sowie verbindlich nach einem besonderen Vorkommnis. Die Erfahrungen und Anregungen der Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten können in die Schulungen sowie die perspektivisch geplanten Zufriedenheitsabfragen eingebracht werden. Weiterhin wird das Thema im Rahmen der Gremienstruktur etabliert: für Mitarbeitende vorrangig in Teambesprechungen und Supervisionen, für Leistungsberechtigte in Bewohner:innenbeiratsversammlungen.

Die Risikoanalyse umfasst alle Aktivitäten zur Einschätzung, Bewertung und Priorisierung der Risiken inklusive Chancen im Rahmen des institutionellen Gewaltschutzes sowie der Wirksamkeit des Gewaltschutzkonzeptes und bildet damit die Ausgangsbasis für alle weiteren Schritte der Maßnahmenplanung und -bewertung sowie für die Risikoüberwachung.

Ihre Durchführung wird im Rahmen der Qualitätsprüfungen auditiert.

Der Fokus wird auf Frühwarnindikatoren in Bezug auf mögliche Gefahrenzonen, Gefahrenpotentiale und mögliche Gelegenheitsstrukturen im Unternehmen und den einzelnen Teilbereichen gelegt, die Gewaltsituationen begünstigen können, mit dem Ziel, Risiken der Gewaltanwendung frühzeitig zu erkennen, um Gewalt zu vermeiden und bei möglichen Vorkommnissen zu beseitigen.

Hierzu gehören:

- Überprüfung des Prozesses der Information und Aufklärung, Sensibilisierung, Kommunikation und Dokumentation
- Kontrolle der Organisationsstrukturen, Arbeits- und Lebensräume auf ihre Angemessenheit
- Überprüfung von Regelwerken und Handlungsanweisungen auf ein gewaltbegünstigendes Potential, vorrangig im Zusammenhang mit dem Risiko struktureller Gewalt
- Reflektion des professionellen Denkens und Handelns
- Überprüfung der Arbeitsgewohnheiten und alltäglichen Arbeitsabläufe auf Risiken und Schwachstellen, insbesondere auf Stressoren

Risikofaktoren bestehen dabei zwischen unterschiedlichen Kontaktkonstellationen und in gewaltbegünstigenden Situationen.

Die Checkliste zur Risikoanalyse als mitgeltendes Dokument dient der systematischen Erfassung von Handlungsbedarfen sowie der Maßnahmengestaltung.

1.3. Beauftragte des Arbeitgebers

Deeskalationsmanager:innen und Präventionsfachkraft

Um den institutionellen Gewaltschutz verbindlich zu gestalten hat der Diakonie Michaelshoven e.V. für seine Tochtergesellschaften einen Dienstleistungsvertrag mit dem Institut für professionelles Deeskalationsmanagement (ProDeMa®) abgeschlossen.

Die Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH als Tochtergesellschaft hat aktuell zwei zertifizierte Deeskalationsmanager:innen nach ProDeMa® mit der Thematik des institutionellen Gewaltschutzes beauftragt. Diese sind erste Ansprechpartner:innen zu Fragen des Gewaltschutzes und übernehmen den Auftrag als Berater:innen und Vermittler:innen. Eine der Deeskalationsmanager:innen ist zudem geschulte Präventionsfachkraft. Eine weitere Mitarbeiterin befindet sich in der Ausbildung zur Deeskalationsmanagerin nach ProDeMa®.

Die Deeskalationsmanager:innen verfügen über folgende Qualifikation:

- Trainerausbildung Schwerpunkt Menschen mit Behinderungen
- Aufbaublock Psychiatrie und Forensik
- Aufbaublock Gero (betagte und pflegebedürftige Menschen)
- Aufbaublock Kinder und Jugend (KiJu)
- Trainerweiterbildung Train the Trainer intensiv
- Trainerweiterbildung BKD – Beziehung, Körpersprache, Deeskalation
- Trainerweiterbildung Nachsorge nach Übergriffen
- Regelmäßige Teilnahme an Fachtagungen

Die Beauftragten unterstützen die Geschäftsführung bei der Implementierung und Etablierung der fortlaufend weiterentwickelten und angepassten Konzepte, Prozesse und Verfahren sowie deren Bewertung im Rahmen der Risikoanalyse. Sie kennen die Verfahrenswege bei Verdachtsmeldungen sowie die Informationsweitergabe über interne und externe Beratungs- und Beschwerdestellen. Ihr Kernauftrag ist, die Thematik im Unternehmen präsent zu halten, sowie alle Mitarbeitenden gemäß ihrer Berufsgruppe bzw. ihres Arbeitsfeldes (vgl. Schulungskonzept QHB F 4.7) entsprechend zu sensibilisieren, zu beraten, zu begleiten und regelmäßig zu schulen.

Frauenbeauftragte

Anders als in Werkstätten für behinderte Menschen ist es im Wohnbereich keine Pflicht, die Funktion der Frauenbeauftragten zu besetzen.

Vor dem Hintergrund des prognostizierten hohen Anteils an Gewalterfahrungen bei Frauen mit Behinderung hat die Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH jedoch die Entscheidung getroffen, aus dem Kreis der weiblichen Leistungsberechtigten drei Frauenbeauftragte zu benennen, die sich vorrangig für den

Schutz von Frauen mit Behinderung vor körperlicher, sexualisierter und psychischer Belästigung und/oder Gewalt einsetzen sollen. Ihr Kernauftrag ist, als Ansprechpartner:innen für die weiblichen Leistungsberechtigten zur Verfügung zu stehen, ihre Aufgaben im Rahmen des Peer-Supports wahrzunehmen, bei Bedarf an Hilfsnetzwerke wie z.B. eine Frauenberatungsstelle zu vermitteln und bei Schulungen sowie der Initiierung von z.B. Selbstbehauptungskurse mitzuwirken.

Aktuell ist die Besetzung dieser Funktion im Aufbau. Für den Bereich der Behindertenhilfe stehen zwei Frauen zur Verfügung, für den Bereich der Sozialpsychiatrie eine Frau. Die Frauenbeauftragten sind geschult, werden durch Assistenzen in ihrer Arbeit unterstützt und sind in interne Gremien z.B. die Bewohner:innenbeiräte eingebunden.

Im Zuge der Genderneutralität ist geplant, perspektivisch auch Männerbeauftragte bzw. LGBTQIA-Beauftragte zu bestellen.

BEM-Beauftragte

Das Betriebliche Eingliederungsmanagement ist im Diakonie Michaelshoven e.V. angesiedelt und steht Mitarbeitenden aller Gesellschaften bei Bedarf zur Verfügung. Neben den Hauptaufgaben des BEM stehen die BEM-Beauftragten den Mitarbeitenden als Ansprechpartner:innen beratend und unterstützend sowohl präventiv als auch im Akutfall zur Verfügung. Durch regelmäßige Sitzungen sowie situativ im Bedarfsfall ist der erforderliche Austausch sichergestellt.

Für alle Beauftragten gilt:

Für die Implementierung und laufende Umsetzung der Maßnahmen zur Sicherstellung des institutionellen Gewaltschutzes stellt das Unternehmen ausreichend personelle und finanzielle Ressourcen zur Verfügung.

Es wird gewährleistet, dass ein kollegialer Austausch möglich ist und die Beauftragten ihr Wissen durch externe Fortbildungen und Schulungen stets auf aktuellem Stand halten können. Zudem steht die Geschäftsführung in regelmäßigem Austausch mit den Beauftragten. Gremien wie ArbeitsSchutzAusschuss-Sitzungen dienen dem fachlichen Erfahrungsaustausch wie auch der kollegialen Beratung. Teilnehmende sind neben der Geschäftsführung: Fachkraft für Arbeitssicherheit, Vertreter:innen der Betriebsmedizin, Sicherheitsbeauftragte, Mitarbeitervertretung, Vertreter:innen der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW), Deeskalationsmanager:innen, Präventionsfachkraft und systemische Traumafachberaterin.

2. Positionierung als Arbeitgeber und Leistungserbringer

2.1. Auftrag als Arbeitgeber für Mitarbeitende

Als Arbeitgeber kommen wir unserer gesetzlichen Verpflichtung, unserer Mitarbeiterfürsorgepflicht sowie unserem fachlichen Auftrag nach, Mitarbeitenden einen sicheren Arbeitsplatz zu bieten und sie vor diesem Hintergrund zum professionellen Umgang mit potentiellen wie erfolgten Gewaltsituationen am Arbeitsplatz in Form unterschiedlichster allgemeiner und spezifischer Maßnahmen zu befähigen.

Gemäß unserem diakonischen Auftrag ist das Handeln aller Mitarbeitenden von christlicher Nächstenliebe sowie durch das Leitbild der Diakonie Michaelshoven geprägt. Diese Grundsätze sind unvereinbar mit jeglicher Form von Gewaltausübung oder deren Duldung.

Die Eingliederungshilfe ist ein sehr anspruchsvolles, vielschichtiges und differenziertes Arbeitsfeld. So gehören in der Arbeit mit erwachsenen Menschen der Eingliederungshilfe Erfahrungen mit herausfordernden Situationen durch Aggressivität, Aggression und Gewalt sowie den damit oftmals verbundenen Krisen in unterschiedlicher Ausprägung zur beruflichen Wirklichkeit.

Eine ständige Präsenz, Zeitdruck, Stress, Belastungsfaktoren durch Ausfallzeiten von Kolleg:innen, Komplexität des Arbeitsalltags, steigende fachliche und gesetzliche Anforderungen, hohes fachliches und persönliches Engagement in Zusammenhang mit Erwartungsdruck von Leistungsberechtigten, Angehörigen, gesetzlichen Betreuungen und Behörden stellen Mitarbeitende insbesondere in konflikt- und krisenbehafteten Situationen vor große Herausforderungen und bringen sie zuweilen an Grenzen ihres Handelns.

Vor dem Hintergrund unterschiedlicher beruflicher Erfahrungen und (Fach)-kenntnisse auf Seiten der Mitarbeitenden besteht damit eine zum Teil hohe Verunsicherung im Umgang mit konkreten Gewaltsituationen sowie den Möglichkeiten zur Prävention, Intervention und Deeskalation.

Die Unsicherheiten betreffen sowohl die Sorge um die eigene Person, selbst beschimpft, bedroht, angegriffen oder gar verletzt zu werden, als auch Fragestellungen, wie in den betreffenden Situationen angemessen gehandelt und verantwortlich sowie gesetzeskonform verfahren werden kann.

Der Anspruch des Leistungserbringers ist, eine hohe Arbeitsqualität im Sinne der größtmöglichen Kundenorientierung und Personenzentrierung für und mit den Leistungsberechtigten zu gewährleisten und die Mitarbeitenden dabei – insbesondere in kritischen und belastenden Situationen – zu begleiten und zu unterstützen.

Um diesem Anspruch gerecht werden zu können gilt es, sich der brisanten Thematik von Gewalt und den damit verbundenen fachlichen, ethischen und persönlichen Fragestellungen im Umgang mit Menschen mit kognitiven und/oder psychischen Beeinträchtigungen im Betreuungs-, Pflege- und Beratungsalltag zu stellen.

Dabei sind Wertschätzung und die Achtung eines jeden Menschen Grundlage jeglichen Handelns. Der Einsatz von Gewalt wird uneingeschränkt abgelehnt. Körperliche Züchtigung und Misshandlung sind strengstens untersagt.

Sexuelle Beziehungen zwischen Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten sind kategorisch verboten, wobei unerheblich ist, wer die diesbezügliche Initiative ergriffen hat.

Das Erleben von Gewalt – passiver wie aktiver Natur - ist in JEDEM Fall umgehend mit dem:der direkten Vorgesetzten und/oder Deeskalationsmanager:innen/ Präventionsfachkraft zu besprechen.

Vorkommnisse von Gewalt mit einem möglichen Straftatbestand sind zwingend und auf direktem Wege mit dem jeweiligen Vorgesetzten zu kommunizieren und arbeitsrechtlich zu bewerten. Zwar ist nicht jede Form von Gewalt strafrechtlich relevant, doch verletzt jede Form von erlebter Gewalt die Betroffenen. Gewalterleben wird durch die Betroffenen bewertet und ist stets ernst zu nehmen.

Ein besonderer Fokus wird dabei auf Situationen gerichtet, in denen Gewaltvorkommnisse von den kognitiv, psychisch und/oder kommunikativ beeinträchtigten Opfern nicht als solche wahrgenommen, erkannt, verstanden und benannt werden können.

Eine gewaltfreie Betreuung, Pflege und Beratung ist daher Ziel jeglichen Handelns. Diese wird durch präventive und intervenierende Maßnahmen maßgeblich gefördert.

Alle in der Führung und Leitung verantwortlich handelnden Personen sind sich bewusst, dass eine umfassende und verantwortbare Arbeit mit herausfordernden Leistungsberechtigten - insbesondere Menschen mit Gewaltbereitschaft aufgrund von Behinderung und/oder Krankheit - nur möglich ist, wenn entsprechende Maßnahmen zur Prävention, Intervention und Deeskalation und damit im Umgang mit Gewalt eindeutig definiert sind und verbindlich umgesetzt werden.

Vor diesem Hintergrund wurden seitens der Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH vielfältige Maßnahmen getroffen, um allen Mitarbeitenden der jeweiligen Teilhabeangebote Handlungssicherheit und Schutz auf der Grundlage der Risikoanalysen wie folgt zu gewähren:

- Sensibilisierung und Befähigung der Mitarbeitenden durch verpflichtende Teilnahme an den Schulungen zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen nach ProDeMa® gemäß den Empfehlungen des Instituts zur Qualitätssicherung.
- Stetige Anpassung des Schulungskonzeptes an die Bedarfe der jeweiligen Zielgruppen und Tätigkeitsfelder der Mitarbeitenden.
- Berücksichtigung der baulichen und personellen Rahmenbedingungen, insbesondere auch für Mitarbeitende in Tätigkeitsfeldern der ambulanten Eingliederungshilfe aufgrund der Alleinarbeit und zumeist nicht maßgeblich beeinflussbaren baulichen und technischen Arbeitsbedingungen. Die Vermittlung zur Sensibilisierung und Minimierung von Gefahren erfolgt durch Handlungsempfehlungen und -vereinbarungen in Konzeption und Fortbildung. Sicherstellung erhöhter Leistungen (baulich-räumlich-personell) bei intensiv betreuten Wohnplätzen.
- Durchgängige Erreichbarkeit durch ein verlässliches Rufbereitschaftssystem für Mitarbeitende in den operativen Bereichen.
- Nutzung des Rückmeldemanagements und Vorschlagswesens im Rahmen des Qualitätsmanagements (QHB F 3.4) in Form systematischer Bearbeitung.
- Berücksichtigung der Thematik „Adäquater Umgang mit Gewalt“ im Rahmen der Arbeitssicherheit (z.B. in den ArbeitsschutzAusschuss-Sitzungen), an der die Geschäftsführung, die Fachkraft für Arbeitssicherheit, Vertreter:innen der Betriebsmedizin und Mitarbeitervertretung, die Sicherheitsbeauftragten, die Hygienebeauftragte, die Deeskalationsmanager:innen, die Präventionsfachkraft und systemische Traumaberaterin teilnehmen.
- Erstellung der Sicherheits-/Risikoanalysen in Form von Gefährdungsbeurteilungen und Optimierung besonders gefährdeter Bereiche.

Darüber hinaus besteht das Angebot der Teilnahme an folgenden

Personalentwicklungsmaßnahmen zur Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung von Arbeitsfähigkeit:

- Fall- und Fachberatung inklusive Krisenberatung
- Systemische Traumafachberatung (psychosoziale Notfallversorgung, Stabilisierungsmaßnahmen)
- Supervision
- Kollegiale Beratung
- Fallkonferenzen
- Einzel-/Gruppencoaching
- Handlungsorientierte Notfallpläne als Arbeitshilfe für Mitarbeitende
- Einzelcoaching und Fallberatung auf Grundlage des ProDeMa®-Konzeptes

Im Rahmen einer offenen und transparenten Unternehmenskultur haben adäquates Verhalten und Handeln von Leitung und Mitarbeitenden höchste Priorität im Umgang mit (potentiellen) Gewaltsituationen.

Der Arbeitgeber sieht sich im Rahmen seiner Interventionsstrategie in der Verpflichtung,

- Gewalt und grenzverletzendes Verhalten, Misshandlung und Vernachlässigung zu vermeiden, bei Auftreten möglicher Gewaltsituationen diese frühzeitig zu

erkennen und so schnell als möglich sowie ohne Schaden für die Beteiligten zu beenden.

- Gefahrenpotentiale und Gelegenheitsstrukturen, die Gewaltvorkommnisse gegenüber Mitarbeitenden wie Leistungsberechtigten begünstigen zu identifizieren, Risiken zu analysieren und Vorkehrungen zu treffen,
- alle relevanten Tatkonstellationen (Mitarbeitende-Leistungsberechtigte, Leistungsberechtigte-Mitarbeitende, Mitarbeitende untereinander, Leistungsberechtigte untereinander etc.) zu berücksichtigen,
- bei Auftreten vorgenannten Verhaltens, dieses für alle Beteiligten transparent aufzuarbeiten und an Angehörige, Leistungsträger, Aufsichtsbehörden etc. offen und wahrheitsgemäß zu kommunizieren,
- Maßnahmen zu entwickeln, um ein gewaltfreies Zusammenwirken zu ermöglichen,
- diese Maßnahmen kontinuierlich zu überprüfen und ggfs. zu korrigieren,
- Auswertungen der detaillierten Dokumentationen von Gewaltsituationen (z.B. aus Verbandbüchern) unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben vorzunehmen und zu bewerten (z.B. in ArbeitsschutzAusschuss-Sitzungen),
- die Gesamthematik im Rahmen der Arbeitssicherheit in sog. Gefährdungsbeurteilungen zu beschreiben und zu bewerten,
- die Vorgaben, Anregungen und Beratungsansätze der Berufsgenossenschaft für die einzelnen Leistungsangebote zu überprüfen und bedarfsgerecht zu berücksichtigen,
- Mitarbeitende regelmäßig zu unterweisen, fortzubilden und als Ansprechpartner:in zur Verfügung zu stehen,
- Vorkehrungen im Einstellungs- und Einarbeitungsverfahren zu treffen, um gewalttätiges Verhalten von Mitarbeitenden nach Möglichkeit auszuschließen (das Gewaltschutzkonzept wird im Rahmen der Einarbeitung besprochen, die Selbstverpflichtungserklärung im Rahmen der Einstellung unterzeichnet, ein aktuelles (nicht älter als 3 Monate), erweitertes polizeiliches Führungszeugnis bei Einstellung sowie alle 5 Jahre nach §124 Abs. 2, S. 3, 4 SGB IX vorgelegt). Durch die Einsicht des:der jeweiligen Vorgesetzten ist sichergestellt, dass bei dem:der jeweiligen Mitarbeitenden keine für den Arbeitsalltag kritische Eintragungen, insbesondere gemäß §2 Abs. 2 oder 3 PräVO, vorliegen.

2.2. Auftrag als Leistungserbringer für Leistungsberechtigte

Als Leistungserbringer kommen wir unserer gesetzlichen Verpflichtung sowie unserem fachlichen Auftrag nach, Leistungsberechtigten einen sicheren Lebensort zu bieten.

Gemäß unserem diakonischen Auftrag ist das Handeln aller Mitarbeitenden von christlicher Nächstenliebe sowie durch das Leitbild der Diakonie Michaelshoven geprägt und soll Leistungsberechtigte schützen. Diese Grundsätze sind unvereinbar mit jeglicher Form von Gewaltausübung oder deren Duldung.

Diese Haltung ist besonders wichtig vor dem Hintergrund des Wissens, dass sich Leistungsberechtigte in Betreuungs-, Pflege- und Beratungsangeboten häufig in Abhängigkeit von Mitarbeitenden und damit in Beziehungen mit Machtgefälle erleben bzw. dieser ausgesetzt sein (können). Einen hohen Stellenwert nimmt damit das Wissen um das Risiko des Machtmissbrauchs ein.

Notwendige Grenzsetzungen dürfen ausschließlich vor dem Hintergrund geschehen, Leistungsberechtigten einen Weg in die Selbststeuerung und Eigenverantwortung zu bereiten und müssen stets individuell als Unterstützung für die Leistungsberechtigten bewertet werden. Derlei Maßnahmen müssen so reduziert wie möglich angewandt werden, sind wiederkehrend auf weitere Fortsetzung zu prüfen und schriftlich festzuhalten.

Die Partizipation an Entscheidungsprozessen (z.B. Äußerung der eigenen Meinung) sowie die zielgruppenspezifischen Schulungen der Leistungsberechtigten haben daher für das Unternehmen eine hohe Bedeutung, da Beteiligung die Leistungsberechtigten und deren Position stärkt und hierdurch das Machtgefälle zwischen Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten verringert werden kann.

So können Leistungsberechtigte für die Thematik sensibilisiert und befähigt werden, bei Grenzverletzungen ihre Meinung und/oder Gefühle zu artikulieren bzw. in Gewaltsituationen Maßnahmen zu ihrem Schutz zu ergreifen (z.B. Stopp-Technik).

Als Leistungserbringer sehen wir uns gemäß unseres heilpädagogischen, pflegerischen und/oder Beratungsauftrags verpflichtet, den Leistungsberechtigten die Sicherheit zu bieten, dass geschulte und befähigte Mitarbeitende mit unterschiedlichsten Gewaltsituationen professionell umgehen können.

Dies umfasst auch den Umgang mit Informationen zu erlebter Gewalt von Leistungsberechtigten der eigenen Teilhabeangebote sowie von externen Ratsuchenden, die im internen und/oder externen Beratungssetting über ihre aktuellen oder auch zurückliegenden Gewalterfahrungen berichten und sich damit Mitarbeitenden der Teilhabeangebote und/oder ihrer Berater:innen anvertrauen. Der professionelle Umgang mit diesen Informationen stellt eine besondere Herausforderung für die Mitarbeitenden als Begleiter:innen wie Berater:innen dar, besonders in Bezug auf die Handlungsempfehlungen und den weiteren Umgang mit den Informationen inklusive der erforderlichen Maßnahmen, die eingeleitet werden müssen.

Zu unserem Kundenkreis, sowohl interne Leistungsberechtigte als auch externe Ratsuchende, zählen erwachsene Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung und zum Teil komplexer Mehrfachbehinderung sowie erwachsene Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen in allen Lebensphasen.

Ein Großteil der Leistungsberechtigten haben im Verlauf ihrer persönlichen Biographie bereits emotionale Verletzungen erfahren oder Krankheiten erlitten, die in der Folge zu herausforderndem, verweigerndem und/oder provokantem Verhalten führen und mit grenzüberschreitenden Verhaltensweisen in Form von Aggression und Gewalt unterschiedlicher Art und Ausprägung einhergehen können. Es handelt sich hier um behinderungs- bzw. krankheitsbedingtes Verhalten, welchem Mitarbeitende fachlich und

mit Wertschätzung begegnen müssen. Ängste, Trauer, Hilflosigkeit, Verzweiflung, mangelnde Einsicht in erforderliche Maßnahmen, fehlende Kooperation, Ablehnung, Verweigerung und Widerstände sowie spezifische Überforderungs-, Kommunikations- und/oder Beziehungssituationen auf Seiten der Leistungsberechtigten gilt es, aufzugreifen und diese im Rahmen der jeweiligen kognitiven und emotionalen Fähigkeiten adäquat zu begleiten.

Im Rahmen der systemischen traumazentrierten Beratung im Bereich der Behindertenhilfe kann Leistungsberechtigten mit leichten sowie mittelschweren kognitiven Beeinträchtigungen im Bedarfsfall ein entsprechendes personenzentriertes Beratungs- und Begleitangebot gemacht werden. In diesem Setting können Traumafolgestörungen begleitet und niederschwellige Copingstrategien erarbeitet werden.

Leistungsberechtigte, die aufgrund ihrer kognitiven und/oder emotionalen Beeinträchtigungen dieses Angebot nicht in Anspruch nehmen können, werden milieuthérapeutisch traumasensibel begleitet. Durch den traumaspezifisch geschulten, bzw. ausgebildeten Fachdienst der Behindertenhilfe können traumaspezifische Fall- und Fachberatungen im Bedarfsfall angeboten werden, so dass auch für kognitiv und emotional schwerer beeinträchtigte Leistungsberechtigte ein entsprechendes traumasensibles Setting innerhalb der direkten Begleitung in der besonderen Wohnform geschaffen werden kann (z.B. Herstellen eines „sicheren Ortes“).

Im Bereich der Sozialpsychiatrie erfolgt durch eine qualifizierte Traumatherapeutin das Angebot der Inanspruchnahme einer professionellen Begleitung nach modernen Therapieansätzen u.a. nach EMDR (Eye Movement, Desensitization and Reprocessing).

Für alle Zielgruppen gilt, dass die Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden des Unternehmens sowie den Leistungsberechtigten aufrichtig und wertschätzend sowie barrierefrei gestaltet werden muss. Hierzu zählen: Einfache/Leichte Sprache, ein niedrigschwelliges Informationsangebot, ggfs. Gebärden- oder auch Sprachdolmetscher inklusive einer bedarfsgerechten Visualisierung.

2.3. Die Verantwortung der Leitung

Grundsätzlich gilt: kein Mitarbeitender im dienstlichen Einsatz wird in Phasen eskalierender Situationen sowie nach Auftreten von Konflikten und bei Übergriffen/erlebter Gewalt in seiner Verantwortung oder der eventuell notwendigen Nachbearbeitung von Gewalttaten und Krisen alleine gelassen. Es gilt das Prinzip der Gesamtverantwortung.

Es liegt in der Verantwortung der jeweils zuständigen Leitung – ungeachtet der Hierarchieebene –, ihre Kontrollfunktion wahrzunehmen, notwendige Maßnahmen einzuleiten und ihrer Informations- und Nachweispflicht an die jeweils nächsthöhere Ebene im Rahmen der bestehenden Hierarchie in der Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH nachzukommen. Daher umfasst die Selbstverpflichtungserklärung für Mitarbeitende einen Zusatz für Führungskräfte aller Führungsebenen.

Es wird davon ausgegangen, dass konfliktbeladene Arbeitskontexte und -zusammenhänge in der Regel anfälliger für Gewaltanwendung gegenüber Leistungsberechtigten und Mitarbeitenden sind als kollegiale Arbeitsverhältnisse, aber auch bei Letzteren nicht davon ausgegangen werden kann, dass Gewaltanwendung jedweder Art nicht stattfindet und somit alle gleichermaßen betrachtet werden müssen.

Die jeweils verantwortliche Leitung hat daher für ihren Zuständigkeits- bzw. Verantwortungsbereich gemäß Organigramm den Auftrag, das institutionelle Gewaltschutz- und Nachsorgekonzept mit allen mitgeltenden Dokumenten sowie den Inhalten der Selbstverpflichtungserklärung verbindlich umzusetzen und an den Risikoanalysen aktiv mitzuwirken. Stressbedingte Konfliktpotentiale werden durch eine wertschätzende Personalführung, einen ausreichenden Personaleinsatz, einer mitarbeiterorientierten Organisation der Arbeitsabläufe oder einem kollegialen Beratungsangebot minimiert.

Der Fokus liegt auf der Gewaltvermeidung bzw. dem fach- und sachgerechten Umgang mit Gewaltsituationen im Falle des Auftretens.

2.4. Die Verantwortung der Mitarbeitenden

Grundsätzlich stehen alle Mitarbeitenden in der Verantwortung, unangemessene Situationen, grenzüberschreitende Verhaltensweisen oder Verdachtsmomente in der Arbeit mit den Leistungsberechtigten zu erkennen, diese unverzüglich an Vorgesetzte zu melden und durch proaktive und adäquate Handlungen zu intervenieren. Daher umfasst die Selbstverpflichtungserklärung für Mitarbeitende alle relevanten Aspekte, die zu berücksichtigen sind.

Besondere Verantwortung übernehmen Mitarbeitende in den verschiedenen heilpädagogischen und/oder pflegerischen Betreuungssettings sowie der Beratung im Umgang mit gewaltbereiten Leistungsberechtigten, die sich schon durch ihren Auftrag und ihre Rolle erschließt. Gewalthandlungen als sozial unerwünschte Verhaltensweisen deutlich zu machen, ohne Leistungsberechtigte als Person abzulehnen, bedarf eines hohen Grades an Empathie, Wertschätzung, fachlichen Handelns und sicheren Auftretens. Adäquates Handeln – insbesondere auch in grenzverletzenden Situationen – setzt eine Grundhaltung bei Mitarbeitenden voraus, die durch das Leitbild der Diakonie Michaelshoven, das christliche Menschenbild und die fachlichen sowie Pflege- und

Hygienestandards geprägt ist, welche sich tagtäglich im Handeln der Mitarbeitenden in den Arbeitsfeldern der ambulanten und besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe und den Beratungsstellen widerspiegelt. Gerade in krisenhaften und Gewaltsituationen sind Klarheit, Offenheit, Transparenz, Nachvollziehbarkeit des Handelns sowie ein würdevoller Umgang unabdingbar und als Maßstäbe für ein professionelles und sicheres Handeln zu werten. Trotz angespannter Gefahrensituation ist seitens der Mitarbeitenden die Selbstbestimmung des:der Leistungsberechtigten zu achten und fremdbestimmtes Verhalten nur zu seinem:ihrem persönlichen Schutz und zum Schutz Dritter (Gefahr im Verzug) zu akzeptieren. Ein Ausspielen von Macht und Ohnmacht in der beruflichen Beziehung entbehrt jeglicher Professionalität, ist zu unterlassen und damit strikt untersagt.

Die Mitarbeitenden müssen nach ihrer Befähigung im Umgang mit Gewalt und Krisen in der Lage sein, mit Aggression und Gewalt in ihrem Arbeitsalltag und den daraus entstehenden Krisen und Konflikten professionell umzugehen.

Das oberste Ziel ist dabei stets:

Die Persönlichkeitsrechte und die Würde der Leistungsberechtigten ist immer zu achten und dabei die Sicherheit für alle Beteiligten zu gewährleisten.

Nur wenn die Würde und die Persönlichkeitsrechte der Leistungsberechtigten respektiert werden ist die Basis gegeben, von der aus heilpädagogische und/oder pflegerische Interventionen Wirksamkeit zeigen können.

Auch aus juristischen Gründen muss die besondere Rolle von den Mitarbeitenden in der Begleitung der Leistungsberechtigten gesehen werden. Die Mitarbeitenden dürfen in gewalttätigen Krisensituationen nicht willkürlich reagieren. Es wird von jedem:jeder Mitarbeitenden erwartet, dass stets angemessen gehandelt wird. Das bedeutet, dass nur solche Reaktionen erfolgen, die gerade ausreichen, ein Verletzungsrisiko zu vermeiden und die – bezogen auf die Leistungsberechtigten – nicht zudringlicher sind als unbedingt nötig.

Aggressiv und/oder gewalttätig handelnde Leistungsberechtigte müssen von den Mitarbeitenden als Mensch angesehen werden, der sich in einer Krise und dem damit verbundenen Kontrollverlust befindet. Dementsprechend muss der größte Wert daraufgelegt werden, es gar nicht erst zu körperlichen Auseinandersetzungen kommen zu lassen.

3. Handlungsorientierung im Betreuungs-, Pflege- und Beratungsalltag

3.1. Klassifizierung von nicht tolerierter Gewalt

Gewalthandlungen jeglicher Art sind nicht tolerierbar und werden straf- wie arbeitsrechtlich geahndet.

Nachfolgende Tabelle stellt beispielhaft dar, welche unterschiedlichen Erscheinungsformen von Gewalt in Betreuung, Pflege und Beratung existieren und sich gegenseitig begünstigen können:

<p>Strukturelle Gewalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung von Regeln, Abläufen und Verfahren, die die Grundrechte und die Autonomie des Einzelnen zu sehr einschränken. • Vorenthaltung von Rückzugsmöglichkeiten sowie wesentlicher Informationen „Das versteht die:der ohnehin nicht“. • Nichtbeachtung von Wünschen und Bedarfen mit Auswirkung auf die Leistungserbringung. • Unzureichende bzw. fehlende Einbindung in Entscheidungs- und Mitwirkungsprozesse.
<p>Physische Gewalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Körperliche Grenzverletzungen (Handlungen, wie z.B. zu festhalten, schubsen, wegtreten etc.), um Abläufe schneller verrichten zu können. • Körperliche Übergriffe, Essensentzug. • „Aggressive Pflege“ wie z.B. zu kaltes Duschen. • Alle Formen von Gewaltanwendung und Affekthandlung wie z.B. Schläge. • Zwangsmaßnahmen jeglicher Art wie z.B. angurten, unerwünschtes Fixieren, einschließen, zwangsernähren.
<p>Verbale Gewalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbale Herabsetzung des Gegenübers, „jemanden für verrückt erklären“. • Duzen von erwachsenen Menschen, sofern dies nicht dem bestehenden Grad an Vertrauen und Nähe entspricht und nicht vom Leistungsberechtigten vorgeschlagen und gewünscht wurde. • Duldung von abwertenden Äußerungen wie z.B. „Lästern über andere“. • Verbale Entgleisungen wie z.B. beschimpfen, drohen, anschreien. • Weitertragen anvertrauter Informationen ohne rechtliche Grundlage.
<p>Psychische Gewalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Formen der emotionalen Schädigung und Verletzung einer Person. • Bewusstes Ignorieren von Wünschen und Bedarfen sowie Unterlassen von notwendigen unterstützenden Maßnahmen. • Beleidigungen, Beschimpfungen und Beschuldigungen. • Beschämen und Bevormunden. • Mobbing. • Bewusste Über- bzw. Unterforderung. • Einschränkung der Selbstbestimmung. • Schamverletzendes Verhalten, z.B. Besprechen von Versorgungsproblemen im Beisein anderer. • Persönliche Probleme und Missempfindungen an anderen strukturiert auslassen wie z.B. „schlechte Laune“.
<p>Sexualisierte Gewalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Missachtung der Privat- und Intimsphäre wie z.B. Schutz der privaten Wohnräume vor ungefragtem Zutritt durch Dritte. • Zwang zum Ansehen pornographischer Darstellungen. • Sexualisierte Sprache, anzügliche Redewendungen. • Untersagen von Beziehungen. • Sexuelle Übergriffe wie z.B. Belästigung, Nötigung sowie sexueller Missbrauch bis hin zur Vergewaltigung.

Soziale Gewalt	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakte verbieten. • Kontakte kontrollieren. • Jemanden sozial isolieren. • Schlüssel wegnehmen, einsperren.
Ökonomische Gewalt	<ul style="list-style-type: none"> • Geld ist nur geringen Mengen zuteilen bzw. entziehen, obwohl es keinen Grund dafür gibt. • Arbeitsverbot bzw. Arbeitszwang.
Digitale Gewalt	<ul style="list-style-type: none"> • Herabsetzung, Belästigung, Diskriminierung und Nötigung anderer mit Hilfe elektronischer Kommunikationsmittel über Soziale Netzwerke, in Chaträumen, mittels mobiler Telefone. • Einstellen von Fotos der Leistungsberechtigten ohne Zustimmung im Internet.

Jegliche Form von Gewalt wird subjektiv erlebt und unterliegt nicht immer gesetzlichen Regelungen. Deshalb definieren wir Grenzen für unser Verhalten aus unserem Verständnis heraus. Gewalthandlungen im Sinne von Tatbeständen, die strafrechtlich relevant sind und verfolgt werden, werden in der Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH keinesfalls toleriert, sondern immer arbeitsrechtlich verfolgt. Frauen mit Behinderung sind besonders gefährdet, Opfer von sexualisierter Gewalt zu werden. Daher ist dieser Personenkreis besonders zu schützen, zu begleiten und zu stärken.

Um dies zu gewährleisten, hält die Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH eine Präventionsfachkraft sowie Frauenbeauftragte vor (vgl. 1.3.).

3.2. Maßnahmen zur Gewaltprävention, Intervention und Deeskalation

Präventive Maßnahmen und verbale Deeskalation haben immer Vorrang!

In der Interaktion zwischen Leistungsberechtigten und Mitarbeitenden kann es jederzeit zu Gewalthandlungen kommen, die

- gegen sich selbst,
- gegen Gegenstände,
- gegen Mitarbeitende und/oder
- gegen andere Personen

gerichtet werden.

Mitarbeitende können dabei im Betreuungs-, Pflege- und Beratungsalltag schnell an ihre Handlungs- und Belastungsgrenzen stoßen, in Hilflosigkeit und Überforderung geraten und zu Fehlverhalten neigen.

Entscheidend ist aber die fachliche und adäquate Bewältigung der jeweiligen Situation. Dies beinhaltet die angemessene Balance zwischen der Akzeptanz des Gegenübers bei gleichzeitiger deutlicher Ablehnung des gewaltbereiten Verhaltens.

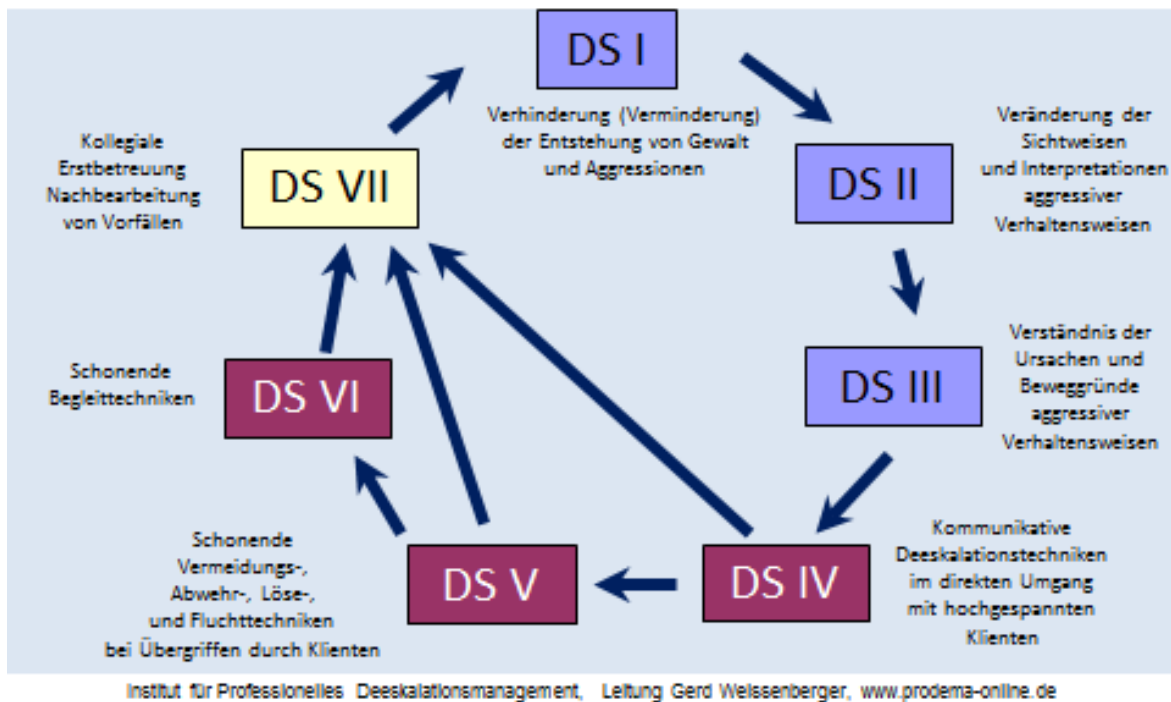
Um dies sicherstellen zu können, bedürfen die Mitarbeitenden eines hohen Grades an Fachlichkeit, des Knowhows im Umgang mit vorgenannten Situationen sowie sozialer Kompetenz, aber auch das Tragen von funktionaler Kleidung wie geschlossener Schuhe mit rutschfesten Sohlen oder einem ausreichenden Impfschutz vor Hepatitis usw. Mitarbeitende ohne Qualifikation bedürfen in besonderer Weise der engen Anleitung und Begleitung durch Fachkräfte. Professionelle Handlungsstrategien im Sinne der Prävention, Intervention und Deeskalation setzen damit die Befähigung der betreffenden Mitarbeitenden vor Ort voraus.

3.3. Konkrete Handlungsempfehlungen für den beruflichen Alltag

Kreislaufmodell der Deeskalationsstufen nach ProDeMa®

Die Teilnahme an den internen Schulungen zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen sowie regelmäßige Refreshings sind Pflichtfortbildungen für alle Mitarbeitenden der Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH. Diese Veranstaltungen werden von eigenen Mitarbeitenden als zertifizierte ProDeMa®-Deeskalationsmanager:innen durchgeführt (vgl. 1.3.) .

Das Kreismodell der Deeskalationsstufen



DS I: Verhinderung (Verminderung) der Entstehung von Gewalt und Aggressionen

Präventives Arbeiten **vor** der Entstehung von Gewalt und Aggressionen durch

- kundenzugewandte Haltung der Mitarbeitenden,
 - *Beispiel: Auch nach Eskalationen dem Leistungsberechtigten zugewandt bleiben, einen „Neustart“ ermöglichen (vgl. auch DS II).*
- kundenorientiertes Arbeiten im Sinne der Personenzentrierung,
 - *Beispiel: Eigenheiten und Gewohnheiten des Leistungsberechtigten nicht grundlegend als „änderungs- oder therapiebedürftig“ ansehen, sondern auch als Ausdruck seiner Persönlichkeit (vgl. auch DS III).*
- Beachtung und Wertschätzung individueller Wünsche und Bedürfnisse,
 - *Beispiel: Entwicklungsbedingte Bedürfnisse, wie z.B. der gesteigerte Wunsch nach Aufmerksamkeit und Nähe wertschätzen und die Umsetzung in die tägliche Arbeit integrieren (vgl. SEED – emotionale Entwicklung bei Menschen mit Behinderung, vgl. auch DS III)*
- Selbstkontrolle und Selbstbestimmung des:der Leistungsberechtigten als Grundlage jeglicher Handlung mit und für den:die Leistungsberechtigte:n,
 - *Beispiel: Therapeutische, pflegerische, heilpädagogische und beraterische Ziele dem:der Leistungsberechtigten nicht aufzwingen, sondern gemäß den eigenen Bedürfnissen und Wünsche attraktiv gestalten.*

- regelmäßige Evaluation und Anpassung von Maßnahmen, Regeln, Absprachen, Prozessabläufe in Hinblick auf die individuellen Bedürfnisse der jeweiligen Leistungsberechtigten und/oder
 - *Beispiel: Feste Gruppenregeln hinterfragen, z.B. Essen alleine auf dem Zimmer ermöglichen anstatt zusammen mit der Gruppe.*
- aggressionsauslösende Reize erkennen und minimieren.
 - *Beispiel: Sympathien und Antipathien zwischen Leistungsberechtigten beachten und Gruppensituationen dementsprechend gestalten.*

DS II: Veränderung der Sichtweisen und Interpretation herausfordernder Verhaltensweisen

Sich seiner eigenen Grundhaltung bewusstwerden und professionell handeln durch

- professionellen Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen,
 - *Beispiel: Der:Die hocherregte Leistungsberechtigte meint mit seinen:ihren Beschimpfungen nicht mich als Person, sondern zeigt mir als Repräsentant des Unternehmens seine innere Not.*
- Unterscheidung privater und professioneller Beziehungsmuster,
 - *Beispiel: Über das „Selbstoffenbarungsohr“ (nach Schulz von Thun) wahrnehmen und das Bedürfnis hinter dem herausfordernden Verhalten sehen, z.B. der:die Leistungsberechtigte verweigert das Aufstehen, da er:sie noch müde ist und gerne weiterschlafen würde, nicht, weil er:sie den weckenden Mitarbeitenden ärgern oder provozieren möchte.*
- eigene Wertungsprozesse erkennen und hinterfragen und/oder
 - *Beispiel: Eigene „Trigger“ erkennen, z.B. Verhaltensweisen und Äußerungen, welche mich aufgrund biografischer Erfahrungen oder sozialer Prägungen besonders angreifen und dadurch eskalierende Automatismen im Vorfeld vermeiden.*
- systemische Sichtweisen auf Konflikte.
 - *Beispiel: Erst wenn ich mein Verhalten in eingefahrenen Situationen ändere, gebe ich dem Anderen eine Chance sein Verhalten auch zu ändern.*

DS III: Verständnis der Ursache und Beweggründe herausfordernder Verhaltensweisen

Personenzentrierte Deeskalation durch das Wissen um behinderungs- und krankheitsbedingte Besonderheiten, wie

- körperliche und medizinische Ursachen herausfordernden Verhaltens,
 - *Beispiel: Besonderheiten der Wahrnehmung und Reizverarbeitung bei Menschen mit Autismus-Spektrum-Störung oder Demenz beachten, wie z.B. hohe Irritierbarkeit und schnelle Reizüberlastung.*

- emotionales Entwicklungsalter bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen und/oder
 - *Beispiel: Oppositionelles Verhalten eines:einer Leistungsberechtigten mit kognitiven Beeinträchtigungen nicht als Provokation sehen, sondern als entwicklungslogischen Ausdruck eines Bedürfnisses.*
- allgemeine psychologische Ursachen und Beweggründe von Ärger, Wut und Aggressionen
 - *Beispiel: Aggressives Verhalten aufgrund von früheren (negativen) Erfahrungen als Flucht- oder Panikreaktion (z.B. bei Kriegstraumatisierungen).*

DS IV: Kommunikative Deeskalationstechniken im direkten Umgang mit dem:der hochgespannten Leistungsberechtigten

Verbale und nonverbale Deeskalationstechniken

Achtung: In der Deeskalation sind Regeln, Absprachen, Anforderungen zweitrangig! Die personenzentrierte verbale Deeskalation hat immer Vorrang!

1. Im Umgang mit hochgespannten Leistungsberechtigten immer zunächst auf die eigene Sicherheit achten!
 - *Beispiel: Freie Fluchtwege nach hinten, auf genügend Abstand achten, Hände offen vor dem Körper halten.*
2. Kontaktphase
 - *Beispiel: Energieniveau des:der Leistungsberechtigten aufgreifen, kurzzeitig laute Ansprache, Klatschen oder anderes akustisches Signal geben.*
3. Beziehungsphase
 - *Beispiel: wertfreie Verhaltenswiderspiegelung durch Sprache oder Aufgreifen von Körperbewegungen oder Lauten des Leistungsberechtigten, z.B. „Sie sind gerade sehr aufgebracht/ verärgert/ richtig wütend...“*
4. Konkretisierungsphase
 - *Beispiel: Eskalierende Fragen wie Warum? Wieso? Weshalb? in der Deeskalation vermeiden, sondern konkretisierende Fragen nutzen, z.B. „Was genau ist denn passiert, dass Sie jetzt so wütend sind?“*
5. Lösungsphase
 - *Beispiel: Eingehen auf Wünsche, Bedürfnisse, Gefühle und Lösungsanregungen geben, z.B. „Was würde Ihnen denn jetzt guttun?“*

DS V: Schonende Vermeidungs-, Löse- und Abwehrtechniken bei Übergriffen durch Leistungsberechtigte

Innerhalb der Pflichtfortbildungen zum professionellen Umgang mit Aggressionen und Gewalt (ProDeMa®) werden die Mitarbeitenden in den für ihren Bereich notwendigen Körperinterventionstechniken geschult.

Jede Mitarbeitende ist verpflichtet bei Übergriffen kundenschonende Körperinterventionstechniken einzusetzen, mit dem Ziel Übergriffe abzuwenden und handlungsfähig zu bleiben. Diese kommen erst zum Einsatz, wenn kein anderes Mittel zur Vermeidung eines Übergriffes gefunden werden kann.

Beispiel: Der:Die hochgespannte Leistungsberechtigte kommt auf den Mitarbeitenden zu und will greifen/ schlagen/ festhalten.

Bei Bedarf können Einzel- oder Vertiefungstrainings durch die ProDeMa®-Trainer:innen erfolgen.

DS VI: Schonende Begleittechniken

Ziel der durch ProDeMa® vermittelten Körperinterventionstechniken ist es, möglichst einfach, sicher und verletzungsfrei übergriffige Situationen abzulenken oder sich aus ihnen zurückziehen zu können.

Bereiche der Eingliederungshilfe, bei denen es krankheits- oder behinderungsbedingt auch zu massiveren Übergriffen durch Leistungsberechtigte kommen kann, werden durch die ProDeMa® Trainer:innen in schonenden Begleittechniken geschult. Diese setzen eine Compliance (Bereitschaft) des:der Leistungsberechtigten zur Mitarbeit voraus.

In Fällen der akuten Selbst- und Fremdgefährdung ist ein PsychKG (Einweisung in die Psychiatrie) vorzunehmen.

Freiheitsentziehende Maßnahmen (FeM) im Kontext von Gewaltschutz werden nur nach Ausschöpfung aller heilpädagogischen und deeskalierenden Interventionen und der Befürchtung erheblicher selbst- und fremdgefährdender Bedrohungen als letzte Option (ultima ratio) ausschließlich mit schriftlich vorliegender richterlicher Anordnung gemäß §1906 Abs. 4 BGB eingesetzt. Bei freiheitsentziehenden Maßnahmen gilt immer der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit. Oberstes Gebot ist, dass diese zeitlich auf das benötigte Minimum zu reduzieren sind. Bei allen richterlich genehmigten und verwendeten Freiheitsentziehenden Maßnahmen ist es immer das Ziel, einen Abbau der Maßnahmen gemäß des Werdenfelser Weges zu erreichen. Angewandte Maßnahmen werden entsprechend dokumentiert und regelmäßig evaluiert.

Beispiel Einsatz schonende Begleittechnik: Der:Die Leistungsberechtigte ist verwirrt und bewegt sich scheinbar ziellos durch den Wohnbereich.

Beispiel Einsatz PsychKG: Der:Die hochgespannte Leistungsberechtigte verletzt sich massiv selber, so dass eine akute Eigengefährdung vorliegt.

Beispiel Einsatz PsychKG: Der:Die Leistungsberechtigte ist massiv übergriffig und durch verbale Deeskalationstechniken nicht mehr zu erreichen, so dass eine akute Fremdgefährdung vorliegt.

Beispiel Einsatz FeM: Der:Die Leistungsberechtigte zeigt massives fremd- und/oder selbstverletzendes Verhalten und kann durch eine kurzzeitige richterlich genehmigte Fixierungsmaßnahme (z.B. Bettgurt, Zimmereinschluss) dieses Verhalten abbauen und eine weitere Gefährdung des:der Leistungsberechtigten sowie anderer Personen vermeiden. Der Kontakt zum:zur Leistungsberechtigten ist während der zur Deeskalation genutzten FeM durchgängig zu halten, so dass Beziehungen trotz Zwangsmaßnahmen aufrechterhalten werden. Bei Entaktualisierung der Situation werden getroffene FeM sofort gelöst.

DS VII: Kollegiale Erstbetreuung und Nachbearbeitung von Vorfällen

siehe 3.6 Ablaufschema nach Gewaltsituationen

3.4. Grenzachtender Umgang mit Nähe und Distanz

„Professionalität im Umgang mit Nähe und Distanz meint nicht einseitig das Einhalten von Distanz, weil zu helfenden Beziehungen Sich-Einlassen ebenso dazu gehört wie Sich-Distanzieren, Bindung ebenso wie Freilassen“ (nach Uwe Sielert).

In Betreuungs-, Pflege- und Beratungsprozessen werden alle körperlichen Kontakte BEWUSST gestaltet. Sie erfolgen nach Aufforderung bzw. Erlaubnis durch den:die Leistungsberechtigte:n oder auch durch bewusste Grenzsetzungen und/oder Unterlassen von Körperkontakten durch die Mitarbeitenden. Das bedeutet, dass stets die Interaktionsbereitschaft der Mitarbeitenden gefragt ist. Die psychosoziale und emotionale Situation des:der Leistungsberechtigten, u.a. vor dem Hintergrund von möglichen Bindungsstörungen oder auch Traumatisierungen, ist stets zu berücksichtigen. Es gilt, das Bedürfnis der Leistungsberechtigten nach Nähe und Empathie zu erspüren und hierauf fachlich angemessen zu reagieren.

Positiv unterstützend für einen gelingenden Prozess ist dabei eine Selbstreflexion darüber, welches Gefühl eine bestimmte Situation bei einem selbst auslöst.

Sofern Unsicherheiten in der Kontaktgestaltung bestehen empfiehlt es sich, die spezifische Situation mit dem:der Leistungsberechtigten sowie mit der Präventionsfachkraft oder bei Bedarf auch unter Kolleg:innen und/oder im Team (wahlweise auch der kollegialen Beratung, Fallkonferenz und/oder Supervision) zu reflektieren, Handlungsstrategien zu entwickeln und Ergebnisse/Vereinbarungen in der Dokumentation entsprechend zu verschriftlichen. Je nach Themenstellung müssen Inhalte in die Gesamtplanung aufgenommen werden.

Körperkontakte erfolgen stets oberhalb von Bekleidung mit Ausnahme von Situationen im Rahmen der Körperpflege und medizinischen Versorgung und auch hierbei nur unter Berücksichtigung der Distanzzonen.

Distanzzonen nach HALL – Leitlinien zum Umgang mit Nähe und Distanz in Betreuungs-, Pflege- und Beratungssituationen

In nachfolgender Tabelle sind beispielhaft sog. GO's und NO GO's für die jeweiligen Distanzzonen aufgeführt:

Intimer Raum	GO
	<ul style="list-style-type: none"> • Tröstende Umarmung anbieten • Zur Gratulation kurz umarmen • An der Hand festhalten zur Sicherheit/ Gefahrenabwehr • Körperpflegerische Tätigkeiten nur bei Bedarf • ...
Persönlicher Raum	NO GO
	<ul style="list-style-type: none"> • Überschreitung des Intimraums ohne vorherige Absprache und fachliche Indikation • unnötig langer Verbleib in der Pflegesituation bzw. Anleitung zur Hygiene • Zimmertüre in Pflegesituation offenstehen lassen • vorbeugende oder länger als notwendig vollzogene Fixierung als Interventionsmaßnahme • ...
Sozialer Raum	GO
	<ul style="list-style-type: none"> • Anklopfen an Zimmertüren der Leistungsberechtigten und Eintreten erst nach Aufforderung • ...
Sozialer Raum	NO GO
	<ul style="list-style-type: none"> • Betreten der Zimmer der Leistungsberechtigten ohne vorherige Ankündigung •

Die aufgeführten Beispiele sind im Falle von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen immer mit dem emotionalen Entwicklungsstand und den damit einhergehenden emotionalen Grundbedürfnissen abzugleichen und in der Fall- und Fachberatung, Supervision oder im kollegialen Austausch zu reflektieren. So kann naher, auch großflächiger Körperkontakt bei Menschen mit einem ausgeprägten Nähe- und/oder Bindungsbedürfnis (z.B. SEED 1 und 2) grundlegend für die Beziehungsgestaltung sein und bei nicht Erfüllung zu teils massiven Verhaltensauffälligkeiten führen. Daher sind alle Maßnahmen, die in Verbindung mit der Erfüllung emotionaler Grundbedürfnisse stehen, einzuordnen, fachlich zu bewerten und regelmäßig zu evaluieren, um hierbei die Balance aus professioneller Distanz und den benötigten Bindungserfahrungen zu halten.

4. Fortbildungs- und Schulungsinhalte

4.1. Fortbildungs- und Schulungsinhalte für Mitarbeitende

Das Fortbildungs- und Schulungsangebot umfasst Veranstaltungen der Akademie Michaelshoven durch externe Dozent:innen sowie die internen ProDeMa® Trainer:innen zu unterschiedlichen Thematiken, die mit Gewalt, Gewaltprävention,- Intervention und -deeskalation befasst sind und an spezifischen Methoden für die Eingliederungshilfe zum „*Professionellen Handeln in Gewaltsituationen*“ orientiert sind.

Für alle Mitarbeitenden der Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH ist die eintägige Einführungsveranstaltung durch die internen Deeskalationsmanager:innen verpflichtend. Für Mitarbeitende der besonderen Wohnformen und der ambulanten Hilfen gehören, je nach Betreuungsschwerpunkt, die zwei- bis dreitägigen Basisschulungen sowie eintägige Refreshings zu den internen Pflichtfortbildungen (vgl. Schulungskonzept QHB F 4.7). Ergänzend zu den umfassenden Fortbildungen und Schulungen durch ProDeMa® haben alle Mitarbeitenden die Möglichkeit, in Absprache mit ihrem Vorgesetzten, Veranstaltungen zur Thematik bei der Akademie Michaelshoven und ggfs. externen Fortbildungsträgern zu besuchen.

Um vorgenannte Handlungsstrategien erlernen und im Betreuungs-, Pflege- und Beratungsalltag beherrschen zu können, müssen alle Mitarbeitenden Kenntnis über das vorliegende Gewaltschutzkonzept als Grundlage der Arbeit vor Ort haben und auf dieser Grundlage, je nach Zielgruppe und Einsatzgebiet, in einem von der jeweiligen Leitung des Zuständigkeitsbereiches festgelegten Zeitrahmens an den gezielten Fortbildungen und Schulungen mit Inhalten wie folgt belegen.

Grundlagen:

- Formen von Gewalt/Misshandlung zwischen Leistungsberechtigten und Mitarbeitenden
- Macht und Ohnmacht versus Selbst- und Fremdbestimmung
- Rechtliche Vorgaben - Nothilfe und Selbstschutz
- Berücksichtigung der christlich-ethischen Grundhaltung

Präventivmaßnahmen zur Vermeidung bzw. Minimierung von

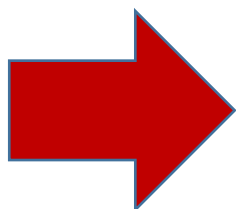
Gewaltsituationen:

- Sensibilisierung für das Thema GEWALT
- Situationsbezogene Milieugestaltung (baulich-räumlich-personell)
- Kenntnisstand über Biographie und Diagnosen der Leistungsberechtigten
- Prinzip der Achtsamkeit
- Beobachtung-Wahrnehmung-Einschätzung der eskalierenden Situation
- Professionelle Distanz und Sicherheit im Auftreten
- Kommunikationsprozess
- Kenntnis über Risikofaktoren, die bewusst oder unbewusst Gewalt/Misshandlung begünstigen

Situationsgerechtes Handeln im Rahmen der Intervention:

- Fallverständnis
- Kenntnis über adäquate Handlungsweisen/Methoden
- Selbstmanagement in Anspannungssituationen
- Reflektion des Eigen- und Fremdverhaltens
- Erwerb einer wahrnehmungssensiblen und stresserfahrenen Handlungskompetenz

Nachbereitung von Gewaltsituationen:



siehe Nachsorgekonzept im Rahmen des institutionellen Gewaltschutzes zur professionellen Begleitung und Nachsorge nach erlebter Gewalt im Erwachsenenbereich der Eingliederungshilfe

Grundsätzlich gilt: Auf Schmerz zufügende Techniken zu setzen ist nicht nur ethisch bedenklich, sondern aus juristischer Sicht auch verboten. Zur Aufrechterhaltung gewachsener Vertrauensbeziehungen zwischen Leistungsberechtigten und Mitarbeitenden sind die durch ProDeMa® geschulten schonenden Körperinterventionstechniken zu nutzen.

Zurückzuschlagen, wie es nur bei völligem Verlust der Selbstkontrolle vorstellbar ist, ist im Sinne des Notwehrparagrafen kein Reflex, sondern eine eigene Handlung, die strafbar ist und arbeitsrechtliche Konsequenzen nach sich zieht. Für Situationen, in denen doch einmal körperliche Interventionstechniken notwendig werden sollten, werden aus berufsethischen, rechtlichen und ggf. heilpädagogisch/ therapeutischen Gründen nur solche angewandt, die beim Leistungsberechtigten keinen Schmerz zufügen und körperlich nicht schädigen. **Bei allem aber müssen selbstverständlich eigene Sicherheitsbedürfnisse berücksichtigt werden. Die Persönlichkeitsrechte der Leistungsberechtigten stehen nicht über denen der Mitarbeitenden, gleiches gilt aber auch umgekehrt!**

4.2. Schulungen zur Befähigung der Leistungsberechtigten

Um den besonders vulnerablen Personenkreis der von uns begleiteten Menschen mit kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen zu befähigen, Gewaltsituationen, grenzüberschreitendes Verhalten und Konflikte möglichst zielführend lösen zu können, sollen Schulungen zur Gewaltprävention auf freiwilliger Basis angeboten werden. In diesen Schulungen sollen Inhalte zielgruppenspezifisch und niederschwellig vermittelt werden, um die Leistungsberechtigten zu stärken, sie als Rechtsträger aufzuklären und zu befähigen, indem ihnen beispielsweise ihre Handlungsmöglichkeiten in Konflikten vermittelt werden. Hierzu zählt auch die Aufklärung über und möglichst barrierefreie Vermittlung an externe Beratung- und Unterstützungssysteme.

Die Inhalte und die Komplexität der Schulungen sollen zielgruppenspezifisch an die Bedarfe und die emotionalen sowie kognitiven Kompetenzen der Leistungsberechtigten angepasst werden, um ein möglichst breites Angebot für die heterogene Gruppe der von uns begleiteten Menschen anbieten zu können.

Geplant ist, diese Schulungen nach dem Tandemverfahren durch die interne Koordination des unternehmensinternen Deeskalationsmanagements sowie einem externen Anbieter umzusetzen, um sowohl Neutralität, als auch zielgruppenspezifische Kenntnisse vereinen zu können und damit das Angebot möglichst passgenau zu gestalten.

5. Ablaufschema nach Gewaltsituationen

(gemäß dem Nachsorgekonzept im Rahmen des institutionellen Gewaltschutzes zur professionellen Begleitung und Nachsorge nach erlebter Gewalt im Erwachsenenbereich der Eingliederungshilfe)

In der Regel ist nach Gewaltsituationen und sonstigen grenzverletzenden Verhaltensweisen wie folgt zu verfahren:

Der Schutz aller Betroffenen hat oberste Priorität!

Unverzügliche, vertrauliche und sensible Meldung der Kenntnisse, Beobachtungen oder Vermutungen an alle relevanten Stellen unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sowie der Eskalationsstufen.

Wichtig: Hinweisgeber auf Gewalt erleiden aufgrund ihrer Hinweise keinerlei Nachteile!

Zu beachten: Keine Erklärungen gegenüber Strafverfolgungsbehörden, Medienvertreter:innen und/oder der Öffentlichkeit ohne vorherige Einbindung und Zustimmung der Geschäftsführung/Vorstand und der zentralen Unternehmenskommunikation.

Erstbetreuung durch Kontaktaufnahme zu den betroffenen Personen (möglichst am Ereignisort, Abstimmung, emotionalen Beistand leisten, nicht alleine lassen) und Begleitung (nach Hause, ärztliche oder psychotherapeutische Behandlung). Umgehende Klärung möglichst mit allen Beteiligten: Opfer, Täter, Zeugen...

Lückenlose, schriftliche (Gefährdungs-)Dokumentation des Sachverhaltes in der Dokumentation des:der Leistungsberechtigten sowie ggfs. Aktennotiz

Prüfung und Erfüllung der Arbeitsschutzvorgaben:

Unverzüglicher Eintrag jeglicher Verletzung (auch emotionale Verletzung wie z.B. Beschimpfungen) in das Verbandbuch, ggfs. vorab schriftliche Nachricht an die:den Vorgesetzten.

Erstellung einer Unfallanzeige, meldepflichtige Unfallmeldung an die Berufsgenossenschaft, Bezirksverwaltung und an die für Arbeitsschutz zuständige Behörde.

Wichtig: Ohne Verbandbucheintrag können bei möglichen Folgeerscheinungen seitens der Berufsgenossenschaft keine Leistungen angeboten werden.

Niemand wird nach einem Übergriff alleine gelassen!

Mögliche Maßnahmen:

Einberufung einer Fall- oder Fachkonferenz zur Krisenbearbeitung und Einleitung weiterer Maßnahmen.

Beantragung von Hilfen zur Unterstützung der Mitarbeitenden sowie für einen jeweils sensiblen, achtsamen und verantwortungsvollen Klärungs- und Aufarbeitungsprozess sowie einer ggfs. externen therapeutischen Anbindung von Täter und Opfer.

Sicherstellung des freiwillig nutzbaren Angebotes interner und/oder externer Beratung, Supervision oder dergleichen für die Betroffenen.

Ermütigung, Unterstützung und ggfs. Begleitung der Betroffenen auf eigenen Wunsch hin bei Stellung eines Strafantrags.

Im konkreten Bedarfsfall Beratung durch die ProDeMa® Deeskalationstrainer:innen sowie durch die unternehmensinterne systemische Traumafachberatung.

Kollegiale Erstberatung durch

Team-/Verbundleitungen, Bereichsleitungen sowie die ProDeMa® Trainer:innen

Fall- und Fachberatung durch Fach- und Sozialdienste

Einzelberatung durch Deeskalationsmanger:innen ProDeMa®

Systemische Traumafachberatung

Vermittlung an externe Beratungsstellen, wie z.B. das HILFETELEFON *Gewalt gegen Frauen*, welches unter der Rufnummer 08000 116 016 an 365 Tagen 24 Stunden erreichbar ist. Für Frauen mit Behinderung ist die Beratung in Leichter Sprache und Deutscher Gebärdensprache möglich.

Vermittlung an zugelassene Therapeuten durch die Berufsgenossenschaft

6. Notfallpläne als Arbeitshilfe für Mitarbeitende

Um in Gewaltsituationen und den damit verbundenen Krisen mit den Leistungsberechtigten sicher und vorbereitet zu sein, empfiehlt es sich, einen individuellen Notfallplan für jede:n Leistungsberechtigte:n erstellt zu haben. Dieser hilft sowohl dem Team als auch jedem einzelnen Mitarbeitenden als Sicherung eines gemeinsamen Informationsstandes und im Sinne einer Handlungsstrategie in Krisenfällen. Des Weiteren ist sichergestellt, dass die Reaktionen und Maßnahmen während der Krise und deren Nachbetreuung objektiv gestaltet werden können. Nachfolgend wird ein Muster aufgezeigt, das individuell angepasst werden kann. Die Notfallpläne müssen für jeden Mitarbeitenden direkt und schnell zugänglich aufbewahrt werden.

Muster eines Notfallplanes:

Name/Vorname	
Geburtsdatum	
Gründe für Aufnahme	
Gesetzliche Betreuung und Wirkungskreise	
Diagnosen	
Welche Krisen können auftreten? Welche Umgangsweisen sind hilfreich? Welche Umgangsweisen sind nicht hilfreich?	
Medikation/Bedarfsmedikation	
Erreichbarkeit der Eltern/Angehörigen, gesetzlichen Betreuungen	
Erreichbarkeit von WTG-Behörde/Kostenträger	
Zuständige Ärzte	
Weitere Kontaktadressen	
Unterbringungsmöglichkeiten zur Deeskalation	

7. Mitgeltende Dokumente

Folgende Dokumente stehen den Mitarbeitenden handlungsleitend und unterstützend zur Verfügung:

- Gewaltschutzkonzept in Leichter Sprache
- Nachsorgekonzept im Rahmen des institutionellen Gewaltschutzes zur professionellen Begleitung und Nachsorge nach erlebter Gewalt im Erwachsenenbereich der Eingliederungshilfe QHB F 4.7
- Schulungskonzept zum professionellen Umgang mit Gewalt, Gewaltprävention und Gewaltdeeskalation im Erwachsenenbereich der Eingliederungshilfe QHB F 4.7
- Schulungskonzept für Leistungsberechtigte
- VA Schutz vor Gewalt QHB F 4.7
- Handlungskonzept FeM QHB K 1.6
- Schutz vor Gewalt-Selbstverpflichtungserklärung Arbeitgeber QHB F 4.7
- Schutz vor Gewalt-Selbstverpflichtungserklärung Mitarbeitende QHB F 4.7
- Leitbild des Diakonie Michaelshoven e.V. QHB F 1.1
- Krisenhandbuch des Diakonie Michaelshoven e.V. QHB F 3.3
- Kommunikationswege bei „besonderen Vorkommnissen“ des Diakonie Michaelshoven e.V. QHB F 3.3
- Dienstanweisungen für Mitarbeitende und Verhaltenskodex
- Eskalationsstufen bei „besonderen Vorkommnissen“ QHB F 3.3
- Anlage F.2 Landesrahmenvertrag - Meldung eines „Besonderen Vorkommnisses“ (zu senden an: Besondere-res-Vorkommnis-SGBIX@lvr.de)
- Entlastungsanzeigen QHB F 2.1

- Verbandbuch und Unfallanzeige unter Arbeitsschutz QHB F 4.2
- Alarmpläne QHB F 4.3
- VA Rufbereitschaft BL QHB F 2.2
- VA Krise Besondere Wohnformen QHB K 1.10
- Leitfaden Umgang mit sexuellen Übergriffen/sexueller Gewalt an Kunden QHB F 4.7

Zusätzlich für den Bereich der Behindertenhilfe:

- Leitfaden Einweisung in Klinik und Psychiatrie QHB K 1.10
(Quelle: alle Dokumente sind Bestandteil des QHB LmB)

8. Literaturhinweise

- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen: Abschlussbericht der Expertenkommission „Herausforderndes Verhalten und Gewaltschutz in Einrichtungen der Behindertenhilfe“/Handlungsempfehlungen
- Eckpunktepapier des LVR zum Gewaltschutz bei Leistungen der sozialen Teilhabe
- Grundsatzpapier zum Gewaltschutz im LVR gemäß Vorlage Nr. 15/300
- Rahmenempfehlung Prävention von Gewalt in Einrichtungen und Diensten der Eingliederungshilfe der DIAKONIE Rheinland-Westfalen-Lippe (Handout des Fachverbandes Behindertenhilfe und Psychiatrie)
<http://www.diakonie-rwl.de/cms/media//pdf/aktuelles/2012-pdf/2012-04-16-rahmenempfehlung.pdf>
- ICN-Ethikkodex für professionell Pflegende
- Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen
- Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen in Deutschland (Schröttle/Hornberg 2013)
- Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe: Handlungsempfehlung bei Gewaltverdacht – Hinsehen oder wegschauen?
- Gewalt beim Pflegen und Betreuen – Was Sie darüber wissen sollten - in leichter Sprache (Bremer Forum gegen Gewalt in Pflege und Betreuung)
- ProDeMa® <http://prodema-online.de/professionelles-deeskalationsmanagement>
- www.bmfsfj.de
- Beratung BGW, Selbsteinschätzung „Gewalt und Aggression“ und Verpflichtungserklärung
https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Qualifizierung_und_Beratung/Qualifizierung_Beratung-node.html

9. Selbstverpflichtung des Arbeitgebers/Leistungserbringers

Zum Wohle und zum Schutze der Leistungsberechtigten sowie der Mitarbeitenden in den Arbeitsfeldern der Eingliederungshilfe verpflichten sich Geschäftsführung und die Leitungen der Leistungsangebote, alle Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten zum

Themenkreis „Gewaltschutz – Gewaltprävention, Intervention und Deeskalation“ zu befähigen.

Trotz aller Maßnahmen zur Vermeidung von Gewalt kann ein gewaltfreies Leben in den Leistungsangeboten der Eingliederungshilfe nicht gänzlich sichergestellt und damit das Erleben von Gewalt nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Tatsächliche Gewaltvorkommnisse dürfen jedoch keineswegs tabuisiert werden.

Regelmäßig erstellte Risikoanalysen tragen dazu bei, Gewaltrisiken frühzeitig zu erfassen und hierauf reagieren zu können.

Entscheidend ist der Aspekt einer offenen und vertrauensvollen Kultur in den Wohnbereichen sowie ambulanten Betreuungs-/Beratungssettings, sowohl auf der Ebene der Leitung als auch der der Mitarbeitenden, mit dem Thema mit Gewalt transparent umzugehen und Ansätze von Gewalt bzw. Gewaltvorfälle unverzüglich an die jeweils nächsthöhere Stelle zu melden, professionell zu bewältigen und aufzuarbeiten.

Seitens des Leistungserbringers liegt eine Positionierung in Form einer Selbstverpflichtungserklärung vor. Hierin erklärt der Leistungserbringer und gleichzeitig Arbeitgeber, den institutionellen Gewaltschutz ernst zu nehmen, alle erforderlichen Maßnahmen zur Vermeidung bzw. transparenten Aufdeckung von Gewalt vorzuhalten und eine Kultur achtsamen Miteinanders zu fördern.

Gleichfalls unterzeichnen alle Mitarbeitenden eine Selbstverpflichtungserklärung, in der die dienstlichen Pflichten im Zusammenhang mit dem institutionellen Gewaltschutz und die Einhaltung der benannten Regeln als grundlegend und bindend beschrieben sind. Sie bietet Sicherheit und Orientierung für alle Beteiligten für den Umgang mit Gewaltschutz in sensiblen Situationen und Arbeitszusammenhängen und kann insbesondere Mitarbeitende vor falschem Verdacht schützen.

Die unterzeichnete Selbstverpflichtungserklärung wird in den jeweiligen Personalakten abgelegt. Sofern Mitarbeitende die Selbstverpflichtungserklärung nicht unterschreiben können oder möchten, werden die Gründe hierfür in einem persönlichen Gespräch geklärt.

Die Gesprächsinhalte werden in einer Aktennotiz auf der Rechtsgrundlage *Absatz 3 und 4 der Ausführungsbestimmungen zu §6 Prävo* dokumentiert und ebenfalls in der jeweiligen Personalakte des:der Mitarbeitenden abgelegt. Über eine Weiterbeschäftigung entscheidet der Arbeitgeber im jeweiligen Einzelfall ggfs. unter Hinzuziehung juristischer Beratung.

Die dienstliche Weisung des Arbeitgebers, die letztlich auch dem Schutze der Mitarbeitenden dient, gilt weiterhin ungeachtet der unterzeichneten Erklärung des:der Mitarbeitenden.

10. Verantwortung für das Konzept

Ute Herbst

Geschäftsführerin

Diakonie Michaelshoven Leben mit Behinderungen gGmbH

Pfarrer-te-Reh-Str. 1, 50999 Köln,

Tel.: 0221 9956 3300, Fax: 0221 9956 3935,

E-Mail: u.herbst@diakonie-michaelshoven.de,

Internet: [www. diakonie-michaelshoven.de](http://www.diakonie-michaelshoven.de)

Die nächste Überprüfung des Konzeptes findet im Dezember 2023 statt vorbehaltlich einer vorzeitigen notwendigen Aktualisierung.

Beachten Sie bitte, dass dieses Dokument urheberrechtlich geschützt ist. Sie haben lediglich das Recht zur dienstlichen Nutzung. Die Weitergabe an nichtgenehmigte, externe Dritte sowie die Vervielfältigung und Veröffentlichung im www/Internet ist nicht gestattet.