

Konzept zum Schutz vor Übergriffen und Gewalt für alle Personen im Umfeld der Lebenshilfe Neuss

Gliederung

1. Präambel
2. Zielsetzung
3. Gewaltformen
4. Elemente des Gewaltschutzes
 - 4.1 Risikoanalyse und Partizipation der Menschen der jeweiligen Zielgruppen und der Mitarbeiter/-innen
 - 4.2 Leitbild und Haltung
 - 4.3 Mitarbeiter/-innen Auswahl
 - 4.4 Erwartungen an die Haltung der Mitarbeiter/-innen bei der Lebenshilfe Neuss
 - 4.4.1 Verhaltenskodex
 - 4.4.2 Reflexionskultur (Team, Supervision...)
 - 4.4.3 Regelmäßige Aus- und Fortbildung
5. Präventionsstrategie
 - 5.1 Selbstbestimmung der Menschen der jeweiligen Zielgruppen
 - 5.2 Aufgaben der Mitarbeiter/-innen
 - 5.3 Aufgaben der Leitungen
 - 5.4 Beschwerdeverfahren
6. Interventionsstrategie und personelle Zuständigkeiten
7. Beratungsangebote und Kooperation

1. Präambel der Lebenshilfe Neuss

Die Lebenshilfe Neuss hat sich zum Ziel gesetzt, die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft, das selbstverständliche Zusammenleben und das gemeinsame Erleben von Menschen mit und ohne Behinderungen aller Altersstufen aktiv zu fördern. Zu diesem Zweck erbringt die Lebenshilfe Neuss Angebote und Leistungen insbesondere für Menschen mit geistiger Behinderung und ihre Familien. „Um die Teilhabe aller Menschen mit Behinderung zu ermöglichen, trägt die Lebenshilfe Neuss zur Gestaltung einer inklusiven und solidarischen Gesellschaft bei. Bei der Inklusion geht es darum, Strukturen und Prozesse in der Gesellschaft so zu gestalten, dass sie der Vielfalt menschlicher Lebenslagen – gerade auch von Menschen mit Behinderungen – von Anfang an gerecht werden.“ (aus dem Grundsatzprogramm der Lebenshilfe 2011).

Das Grundgesetz verpflichtet dazu, Menschen mit Behinderungen uneingeschränkt als vollwertige Mitglieder unserer Gesellschaft anzusehen. „Inklusion orientiert sich an den Menschenrechten. Alle Bereiche der Gesellschaft sollen so gestaltet sein, dass sie die Teilhabe von Menschen mit Behinderung von vorneherein ermöglichen und die gleichberechtigte Wahrnehmung ihrer fundamentalen Rechte sichern.“ (aus dem Grundsatzprogramm der Lebenshilfe 2011).

Für die Lebenshilfe Neuss begründet dies den Auftrag, sich mit ihren Angeboten und Leistungen für die Durchsetzung der selbstverständlichen Rechte von Menschen mit Behinderungen einzusetzen und ihnen die Unterstützung und Assistenz anzubieten, die sie für ein selbstbestimmtes Leben in der Gemeinschaft und zur freien Entfaltung ihrer Persönlichkeit benötigen. Grundlage ist die UN-Behindertenrechtskonvention, das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderung. Dazu erfüllen die Mitarbeiter/innen der Lebenshilfe Neuss in einem komplexen Tätigkeitsfeld fachlich und menschlich anspruchsvolle Aufgaben. Sie beraten und begleiten Kinder, Jugendliche und erwachsene Menschen mit und ohne Behinderung und ihre Familien in unterschiedlichen Lebensbereichen. Sie engagieren sich für ein Zusammenleben, das von gegenseitiger Achtung und Toleranz geprägt ist. Damit leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen in die Gesellschaft und tragen mit unterschiedlichen Aufgabenschwerpunkten (assistierende, pädagogische, pflegerische, therapeutische, hauswirtschaftliche, haustechnische, verwaltungsbezogene und leitende Aufgaben) maßgeblich zu deren Lebensqualität bei.

Die Lebenshilfe Neuss gGmbH bietet verschiedene Dienstleistungen in unterschiedlichen Bereichen und damit für unterschiedliche Zielgruppen an.

Ambulanter Pflegedienst

Unter dem Namen „Hand in Hand“ ist die Lebenshilfe Neuss Träger eines Ambulanten Pflegedienstes, der in das Gesamtangebot der Lebenshilfe Neuss eingebunden ist. Dieser Pflegedienst führt die häusliche Pflege nach SGB XI, die Behandlungspflege nach SGB V, Kinderkrankenpflege, zusätzliche Betreuungsleistungen, Pflegeberatung und andere Dienstleistungen für pflegebedürftige Menschen allen Alters, mit und ohne Behinderung, durch.

Kindertageseinrichtungen, Familienzentren

Die Lebenshilfe Neuss ist Träger von sieben Kindertageseinrichtungen, die im Stadtgebiet von Neuss und Meerbusch verteilt sind. In diesen Einrichtungen werden Kinder mit unterschiedlichen Behinderungen und Kinder ohne Behinderungen gemeinsam betreut und gefördert. Vier Einrichtungen sind als Familienzentrum NRW zertifiziert.

Offene Jugendarbeit

In Neuss-Allerheiligen unterhält die Lebenshilfe Neuss im Auftrag des Neusser Jugendamtes ein offenes Kinder- und Jugendzentrum. Hier wird Stadtteil-Jugendarbeit geplant und durchgeführt, bei der Kinder und Jugendliche mit Behinderung selbstverständlich teilnehmen.

Außerdem versorgt der Jugendbus der Lebenshilfe Neusser Stadtteile, in denen es kein verlässliches stationäres Angebot der offenen Jugendarbeit gibt.

Offene Hilfen

Seit vielen Jahren betreibt die Lebenshilfe Neuss den Arbeitsbereich der Offenen Hilfen. Offene Hilfen sind ambulante und mobile Unterstützungsangebote, die dazu beitragen, Menschen mit Behinderungen ein eigenständiges Leben außerhalb von Einrichtungen zu ermöglichen und ihnen die Teilnahme am öffentlichen Leben zu sichern.

Angeboten werden u.a. Beratung für Menschen mit Behinderung und ihre Familie, Schul- und Kitaassistenten, Ferienaktionen und Urlaubsreisen, unterschiedliche Freizeitgestaltung, Sport- und Reha-Sportgruppen, Sozialpädagogische Familienhilfe/Heilpädagogische Familienhilfe, Begleitete Elternschaft, Bildungsveranstaltungen, Selbstbestimmungs- und Selbsthilfegruppen.

Wohnen

Die Lebenshilfe Neuss bietet Menschen mit Behinderung im Stadtgebiet Neuss ein Spektrum verschiedener Wohnmöglichkeiten:

Zurzeit betreibt die Lebenshilfe Neuss fünf Wohnhäuser und mehrere Außenwohnungen für Erwachsene, Kinder und Jugendliche mit primär geistigen Behinderungen. In diesen dezentral im Stadtgebiet verteilten Wohngruppen und Wohnungen leben hauptsächlich erwachsene Menschen unterschiedlichen Geschlechts, die in den Werkstätten vor Ort oder auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt tätig sind.

In einigen Häusern erhalten Bewohner/innen, die mittlerweile berentet sind, individuelle Freizeit- und Beschäftigungsangebote zur Tagesstrukturierung.

Auch ist in einigen Wohnhäusern ein Gastwohnen im Rahmen der Verhinderungspflege möglich.

Darüber hinaus bietet die Lebenshilfe Neuss Menschen mit geistiger Behinderung individuelle Hilfen für eine selbstständige Lebensführung in der eigenen Wohnung oder in Wohngemeinschaften (ambulant unterstütztes Wohnen).

Weitere Bereiche:

Lebenshilfe Center

ist ein „Offenes Forum“, ein Treffpunkt für Menschen mit und ohne Behinderung.

Koordinierungs- Kontakt- und Beratungsstelle (KoKoBe)

In gemeinsamer Trägerschaft der Lebenshilfe Neuss mit der St. Augustinus Behindertenhilfe und Lebenshilfe Rhein-Kreis-Neuss befindet sich eine Koordinierungs-, Kontakt- und Beratungsstelle (KoKoBe) für Menschen mit geistiger Behinderung und ihre Familien nach den Vorgaben des LVR.

Jede/-r Mitarbeiter/-in der Lebenshilfe Neuss ist in seinem/ihrem Arbeitsbereich dafür verantwortlich, den/die unmittelbare/n Vorgesetzte/n auf Probleme und schwierige Situationen hinzuweisen, die die Qualität bei der Erbringung der Leistungen gefährden.

Das Konzept richtet sich an alle Mitarbeiter/-innen und gibt einen Handlungsrahmen, wenn übergriffiges und gewalttägliches Verhalten insbesondere gegenüber den oder durch die Menschen der jeweiligen Zielgruppen vermutet oder beobachtet wird

Das Konzept hat das Ziel,

- Gewalt in jeder Ausprägung zu verhindern
- die möglichen Maßnahmen gegen übergriffiges und gewalttägliches Verhalten von Menschen der jeweiligen Zielgruppen untereinander und/oder gegenüber Mitarbeiter/-innen oder von Mitarbeiter/-innen untereinander und/oder gegenüber Personen der Zielgruppen zu entwickeln,
- übergriffiges und gewalttägliches Verhalten zu beschreiben, um eine Reflexionsbasis für jede/n einzelne/n Mitarbeiter/-in zu bieten.

Auf dieser Grundlage werden Schulungserfordernisse ermittelt, um Mitarbeiter/-innen zu befähigen, in schwierigen Situationen ein Repertoire an Maßnahmenmöglichkeiten zur Verfügung zu haben.

2. Zielsetzung

Die körperliche, geistige und seelische Unversehrtheit ist ein Grundrecht für jeden Menschen. Verletzungen dieses Rechtes sind folgerichtig Menschenrechtsverletzungen. Um die Unversehrtheit der Menschen der jeweiligen Zielgruppen in den Betriebsstätten der Lebenshilfe Neuss zu gewährleisten, werden

- die Maßnahmen, die die Verhinderung von Übergriffen und Gewalt zum Ziel haben,
- das Verfahren bei einem Verdacht auf bzw. einer Beobachtung von Übergriffen und/oder Gewalt,

beschrieben.

Die Unversehrtheit der Menschen der jeweiligen Zielgruppen und der Mitarbeiter/-innen steht im Fokus.

Ziel des Konzeptes ist, dass bei der Lebenshilfe Neuss

- Übergriffe und Gewalt vermieden werden,
- ein Bewusstsein für unterschiedliche Formen der Gewalt entwickelt wird,
- das Thema Gewaltschutz allen Mitarbeitern/-innen und allen Menschen der jeweiligen Zielgruppen bekannt ist und somit eine
- Handlungssicherheit entsteht, wie bei vermuteten und bei akut beobachteten Übergriffen und Gewalttaten zu handeln ist.

Zweck dieses Konzeptes ist es, ein Höchstmaß an Sicherheit, Transparenz und Eindeutigkeit beim Vorgehen zu schaffen,

- wenn Mitarbeiter/-innen einen problematischen, übergriffigen und/oder gewalttätigen Umgang mit den Menschen der jeweiligen Zielgruppen bei anderen Mitarbeitern/-innen vermuten oder beobachten,
- wenn Mitarbeiter/-innen einen problematischen, übergriffigen und/oder gewalttätigen Umgang zwischen Kolleg/-innen erleben oder beobachten,
- wenn sie übergriffiges und/oder gewalttätiges Verhalten innerhalb der Menschen der jeweiligen Zielgruppe beobachten,
- wenn sie übergriffiges und/oder gewalttätiges Verhalten von Personen der jeweiligen Zielgruppe gegenüber Mitarbeiter/-innen selbst erfahren oder beobachten,
- wenn sich Mitarbeiter/-innen so belastet fühlen, dass es für sie schwierig ist, mit den eigenen aggressiven Impulsen umzugehen,
- wenn Außenstehende oder Kooperations- und Interessenspartner/-innen, wie z.B. Eltern, juristische Betreuer/-innen, aus der Schule, Werkstatt übergriffiges und/oder gewalttätiges Verhalten zeigen,
- wenn Außenstehende/andere Personen Opfer werden.

Auf der einen Seite wird von dem Gesetzgeber in verschiedenen Gesetzen, wie z.B. WTG § 8, SGB IX §37a, SGB VIII § 45, der UN-Kinderrechts- und der UN-Behindertenrechtskonvention gefordert, dass die Lebenshilfe Neuss ihre Menschen der jeweiligen Zielgruppen schützt. Auf der anderen Seite ist es auch ein bedeutender Anspruch

der Lebenshilfe Neuss, dass alle Menschen einen Schutz der persönlichen Freiheitsrechte und der körperlichen, geistigen und seelischen Unversehrtheit erhalten.

3. Gewaltformen

Die Weltgesundheitsorganisation definiert Gewalt in dem Bericht „Gewalt und Gesundheit“ (2002) wie folgt:

„Gewalt ist der tatsächliche oder angedrohte Gebrauch von physischer oder psychologischer Kraft oder Macht, die gegen die eigene oder eine andere Person, eine Gruppe oder Gemeinschaft gerichtet ist und die tatsächlich oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.“

Es gibt unterschiedliche Formen von Übergriffen und Gewalttaten. Hier wird unterschieden in körperliche, psychische, sexualisierte, strukturelle Gewalt und den Freiheitsentzug als Formen, die die Unversehrtheit eines Menschen beeinträchtigen bzw. zunichtemachen.

3.1 körperlichen Gewalt/Übergriffe

dazu zählt z.B.:

- fehlender Schutz z.B. gegen Sonneneinstrahlung, oder gegen Gefahren,
- körperlich übergriffiges und gewalttätiges Verhalten, z.B. Schubsen, Schlagen, Treten, Zerren, Schütteln, Beißen, Anspucken, Kratzen.

3.2 seelische/emotionale Gewalt/Übergriffe

dazu zählen z.B.:

- aktive Formen, wie beschimpfen, beleidigen, herabsetzen, beschämen, permanent bewusst überfordern,
- passive Formen, z.B. ignorieren, ausgrenzen, vernachlässigen,
- ggf. übergriffige Form in der Anrede, wie Verniedlichung, Kosenamen
- negative Äußerungen über die Person gegenüber Dritten,
- Mobbing, wie psychische Gewalt, wiederholte und regelmäßige, vorwiegend seelisches Schikanieren, Demütigen, Quälen und Verletzen eines einzelnen Menschen durch eine Gruppe oder eine Einzelperson, (siehe Wikipedia)
- Gewalt, die Menschen der jeweiligen Zielgruppen nicht körperlich erfahren, sondern indem sie diese gegenüber anderen, z.B. im häuslichen Kontext miterleben.

3.3 sexualisierte Gewalt/ Übergriffe

dazu zählt z.B.:

- jede sexuelle Handlung, die an oder vor Personen gegen deren Willen bzw. der nicht wissentlich zugestimmt wurde, vorgenommen wird,
- die Ausnutzung von Macht- und Autoritätsposition zum Erreichen sexueller Handlungen,
- sexuelle Gewalt, die mit oder ohne Berührungen, durch bekannte oder unbekannte Personen stattfindet,
- verbale Belästigung, aufdringliche Blicke, Berührungen bishin zu erzwungenen sexuellen Handlungen,
- Nacktaufnahmen gegen den Willen, und Verbreitung von Nacktaufnahmen gegen den Willen,

- jede sexuelle und sexualisierte Handlung von älteren Personen mit oder gegenüber Kindern unter 14 Jahren,
- ab 14 Jahren gilt, dass sexuelle Handlungen
 - nicht von Personen mit großem Alters- und/oder Entwicklungsunterschied,
 - gegen Gegenleistungen
 - bzw. nicht einvernehmlich vollzogen werden,
- sämtliche Nacktaufnahmen von Kindern unter 14 Jahren, auch wenn diese zugestimmt haben.

3.4 strukturelle Gewalt

dazu zählt z.B.

- unzureichende Versorgung, wie Verweigern von ausreichendem Essen und Trinken, Zwang zu essen, Vergabe von nicht notwendigen oder missbräuchlichen Medikamenten, Zwang zur Medikamenteneinnahme,
- Nichtbeachtung der notwendigen und der individuellen Pflege (unter Berücksichtigung der Selbstbestimmungsrechte), ignorieren des individuellen Schlaf-Wach-Ruhe-Rhythmus, des Körperkontakts, von gesundheitlichen Maßnahmen,
- Verweigerung von Hygiene, aber auch Zwang zu Hygiene
- die Missachtung der Privatsphäre,
- das Versagen der Möglichkeit der Mitbestimmung,
- die fehlende Vorhaltung von Wahlmöglichkeiten,
- die (verbale) Kennzeichnung einer Person durch ein Stigma/Merkmal,
- die fehlende Barrierefreiheit in allen Lebensbereichen (Bau, Sprache etc.).

3.5 Freiheitsentziehende Maßnahmen

dazu zählen z.B.

- fixiert werden durch mechanische Vorrichtungen, wie z.B. Aufstellen von Bettgittern, Anlegen von Schutzdecken, Betttüchern oder Schlafsäcken, Anlegen von Sitzgurten, Bauchgurten und Sicherheitsgurten z.B. am Stuhl (Rollstuhl),
- eingeschlossen werden, z.B. durch Absperren der Räume, durch Verriegelung/Einschränkung (z.B. Drehknäufe, etwas in den Weg stellen) der vertrauten Hausausgänge und Gemeinschaftsräumen,
- Verabreichung sedierender Medikamente mit dem Ziel, z.B. den Menschen an der Fortbewegung zu hindern, um die Pflege zu erleichtern, um Ruhe in der Gruppe herzustellen,
- Maßnahmen, die ergriffen werden, wie z.B. Wegnahme von Schuhen oder Bekleidung, Wegnahme von Fortbewegungsmitteln (Rollstuhl, Rollator, aber auch der Brille usw.), Aussprechen eines Verbots bezüglich des sich frei Bewegens.

Alle Beteiligten müssen sich der Gefahr des Missbrauchs von Zwang und Zwangselementen bewusst sein. Innerhalb der eigenen Strukturen werden Maßnahmen, wie im Konzept beschrieben, ergriffen, die einem Missbrauch vorbeugen und ihn verhindern. Auch wenn eine Fixierung, Begrenzungen zur Beruhigung, oder als Halt usw. von den Personen der Zielgruppen eingefordert werden, müssen diese Maßnahmen regelmäßig reflektiert und richterlich genehmigt werden. Denn auch einvernehmlich vereinbarte Vorgehensweisen können in der konkreten Situation zu einem Gefühl von Ohnmacht und Ausgeliefertsein führen. Diese Vorgehensweisen werden regelmäßig unter Hinzuziehung Dritter (z.B. Kollegen/-innen) reflektiert.

Die Einschränkung der Freiheitsrechte ist nur erlaubt, wenn eine ernste, unmittelbare und nicht anders abwendbare Gefahr für den jeweiligen Menschen besteht. Der Gesetzgeber spricht hier von zeitweiser Einschränkung der Freiheit (freiheitsentziehende Maßnahme). Diese Maßnahme kann akut durchgeführt werden, muss jedoch im Nachhinein und weiter vorsorglich richterlich genehmigt werden.

Nach (freiheitsentziehenden) Maßnahmen...ist der Nutzerin, dem Nutzer.... unverzüglich ein geeignetes Angebot zur Nachbesprechung zu machen. Dabei sind die Gründe für die Maßnahme zu erläutern, die Wahrnehmung der Nutzerin oder des Nutzers zu erfragen und Alternativen zu besprechen. (WTG § 8a)

4. Elemente des Gewaltschutzes

4.1 Risikoanalyse + Partizipation der Menschen der jeweiligen Zielgruppen und Mitarbeiter/-innen

Die Lebenshilfe Neuss erstellt regelmäßig eine Risikoanalyse unter Beteiligung der Personen der Zielgruppen und der Mitarbeiter/-innen.

Zur Erfassung der wichtigen Einflüsse werden die DM-Nr.W2.2.1.23c Fragen zur Risikoanalyse an die Menschen der jeweiligen Zielgruppen und DM-Nr. W2.2.1.23a Fragen zur Risikoanalyse an die Mitarbeiter/-innen genutzt. Dieser Leitfaden bzw. diese Fragebögen werden vor jeder Neuerhebung der Risikofaktoren evaluiert und ggf. entsprechend aktualisiert.

In dem Leitfaden DM-Nr. W2.2.1.23c zu den Fragen der Risikoanalyse an die Menschen der jeweiligen Zielgruppen im Bereich Wohnen werden Fragengruppen formuliert, wie z.B.

- Fragen über die Kenntnis davon, dass es Gewalt gibt und welche Arten und Formen von Gewalt es gibt,
- Fragen nach dem Wissen um die eigenen Rechte,
- Fragen zu Möglichkeiten der Schulungen und Bildungsangeboten,
- Fragen zum Wissen um die Ansprechpartner/-innen und die Möglichkeiten, Hilfe zu bekommen,
- ggf.Fragen über die persönliche Situation der/des Befragten.

Die Beteiligung der Personen der Zielgruppen im Bereich Wohnen werden in der Verfahrensbeschreibung zur Sicherung der Personen der Zielgruppen vor Gewalt DM-Nr. W2.2.1.23b beschrieben.

In dem Fragebogen der Risikoanalyse an die Mitarbeiter/-innen werden Fragengruppen formuliert z.B. zu

- den strukturellen Risikofaktoren,
- den Risikofaktoren auf der Ebene der pädagogischen Konzepte,
- zu den Risikofaktoren auf der Ebene der Menschen der jeweiligen Zielgruppen,
- den Risikofaktoren durch die Kultur der Lebenshilfe Neuss, durch die Haltung der Mitarbeiter/-innen, durch die persönliche Situation der Mitarbeiter/-innen,
- den Risikofaktoren auf der pädagogischen Beziehungsebene,
- den Risikofaktoren bei der Nutzung digitaler Medien,
- den Risikofaktoren durch räumliche Strukturen.

Die Ergebnisse der partizipativen Risikoanalyse zeigen auf, welche

- konzeptionellen und/oder strukturellen Verbesserungen benötigt werden,
- Gewaltpotenziale und Gewaltstrukturen vorhanden sind,
- Personengruppen besonders zu schützen sind,
- Ursachen Gewalt begünstigen,
- Ressourcen benötigt werden

Die Auswertung der Risikoanalyse ist die Grundlage und der Ausgangspunkt für die Weiterentwicklung des Gewaltschutzkonzeptes der Lebenshilfe Neuss. Sie wird für die konkreten Präventionsmaßnahmen, die zum Schutz vor Gewalt und zur Vermeidung eines Gewaltrisikos erforderlich sind, herangezogen.

4.2 Leitbild und Haltung

Für die Menschen der jeweiligen Zielgruppen der Lebenshilfe Neuss ergeben sich u.U. Abhängigkeiten und ein Machtgefälle, wodurch Übergriffe und Gewalttaten begünstigt werden können.

Die Mitarbeiter/-innen müssen vorbereitet sein auf Risiken, die in ihrem Arbeitsalltag vorhanden sein können, wie z.B. eingeschränkte Ausdrucksmöglichkeiten, besondere Pflegesituationen, herausfordernde Verhaltensweisen und ungünstige Personalsituationen. So werden mögliche Überforderungen minimiert.

Es ist notwendig, einen Raum zu schaffen für eine offene Auseinandersetzung mit möglichen Belastungen und einer Enttabuisierung des Themas „Übergriffe und Gewalt“.

Diesen Raum gibt es auf verschiedenen Ebenen, wie z.B. im Rahmen der regelmäßigen Besprechungen, der kollegialen Fallberatungen und Fallsupervisionen, der Unterstützung durch externe Supervision, der Schulungen der Mitarbeiter/-innen im „Professionellen Deeskalationsmanagement – ProDeMa“, aber auch in dem externen Beratungsangebot bei der Gesellschaft für Beratung und Gesundheitsmanagement/ www.gebege.org, das allen Mitarbeitern/-innen der Lebenshilfe Neuss offen steht.

Die Lebenshilfe Neuss hat mit Mitarbeitern/-innen, juristischen Betreuer/-innen, Angehörigen der Menschen der jeweiligen Zielgruppen und dem Aufsichtsrat ein Leitbild im Rahmen eines moderierten Prozesses erarbeitet (DM-Nr. 1.1.7), in dem die Haltung, bezogen auf das Menschenbild, die Arbeitgeberrolle, die Angebotsstruktur, die Zukunftsorientierung und den Platz der Lebenshilfe Neuss in der Gesellschaft beschrieben wird.

Aussagen aus unserem Leitbild:

- Der Mensch steht im Mittelpunkt.
- Wir leben ein ganzheitliches Menschenbild durch Vielfalt in Religion, Alter, Kultur, Qualifikation mit einem starken Wir-Gefühl.
- Wir bejahen und unterstützen die Selbstbestimmung als Recht jedes Einzelnen.
- Wir alle – Eltern, Angehörige, Nutzer/-innen, Freiwillige/ Ehrenamtler/-innen, Mitarbeiter/-innen – sind bei der Lebenshilfe gut aufgehoben.
- Für uns ist Mitgestaltung selbstverständlich.

4.3 Mitarbeiter/-innen Auswahl:

Die Personalauswahl erfolgt bei der Lebenshilfe Neuss nach einem geregelten Verfahren. (DM-Nr. 3.2ff.)

Es ist festgelegt und beschrieben,

- wie der Personalbedarf ermittelt wird,
- welche fachlichen (auch bezogen auf den Gewaltschutz) und besonders welche personellen Grundsätze bei der Auswahl zu Grunde gelegt werden,
- in welcher Form und mit welchen Fragen die Vorgespräche, Probetage und Einstellungsgespräche durchgeführt werden und
- welche Voraussetzungen für eine Entscheidung notwendig sind. (DM-Nr. 3.2ff), wie z.B. ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis.

Idealerweise wirken die Vertretungen bzw. die Menschen der Zielgruppen an diesem Verfahren mit, indem sowohl nach den Hospitationen, als auch zum Ende der Probezeit ihr Eindruck erfragt wird bzw. ermittelt wird.

4.4 Erwartungen an die Haltung der Mitarbeiter/-innen der Lebenshilfe Neuss

Alle Personen, die die Lebenshilfe Neuss repräsentieren, also insbesondere auch die Mitarbeiter/-innen, haben eine Vorbildfunktion sowohl innerhalb der Lebenshilfe Neuss, als auch bezogen auf die Gesellschaft. Aus diesem Grund ist es von besonderer Bedeutung, dass die Mitarbeiter/-innen der Lebenshilfe Neuss bei allen Gelegenheiten im beruflichen Kontext und in der Öffentlichkeit, auch privat, eine wertschätzende, offene und respektvolle Haltung einnehmen, wie es in der internationalen Menschenrechtscharta und der UN-Behindertenrechtskonventionen festgeschrieben ist.

4.4.1 Verhaltenskodexⁱ

Ein Grundanliegen der Lebenshilfe Neuss ist es, den Schutz der Menschen der jeweiligen Zielgruppen umfänglich zu gewährleisten und ihnen allen alle Menschenrechte zu garantieren.

Aus diesem Grunde erwartet die Lebenshilfe Neuss von ihren Mitarbeiter/-innen

- dass sie ein angemessenes Verhältnis bezogen auf Nähe und Distanz zu den Menschen der jeweiligen Zielgruppe herstellen,
- dass der verbale Umgang mit den Menschen der Zielgruppen und untereinander, respektvoll und wertschätzend erfolgt,
- dass eine Veröffentlichung in sozialen Medien und Netzwerken nur von der Unternehmenskommunikation auf Basis der vorliegenden Genehmigung in einer ethischen Form erfolgt,
- dass keine persönlichen Geschenke erfolgen bzw. angenommen werden, (siehe DM-Nr. 3.6.10)
- dass auf jeden Fall die Intimsphäre der Menschen der jeweiligen Zielgruppen und die der Mitarbeiter/-innen sichergestellt wird, z.B. auch bei Übernachtungen (in Wohngruppen, im Urlaub, bei Aktionen). (siehe hierzu Seite 11, Privatsphäre/Sexuelle Selbstbestimmung)

Die folgenden genau beschriebenen, gewaltfreien Handlungsleitlinien müssen in allen Bereichen, in denen sie von Bedeutung sind, bei der Lebenshilfe Neuss befolgt werden. Hier ist zu berücksichtigen, dass ggf. einzelne Verhaltensleitlinien nicht in allen Bereichen der Lebenshilfe Neuss zutreffen..

Handlungsleitlinienⁱⁱ

Erwartungen bezogen auf die Haltung der Mitarbeiter/-innen:

- dass eine respektvolle Ansprache und ein achtsamer Umgang mit den Menschen der jeweiligen Zielgruppen sicher gestellt wird,
- dass Sarkasmus, Vulgärsprache oder unangemessene Zweideutigkeiten nicht zum Umgangston gehören,
- dass die kulturellen und biografischen Hintergründe der Menschen der jeweiligen Zielgruppen und deren Familien mit Wahrung der Grenzen anderer beachtet werden und ihre Ansichten im Rahmen des Leitbildes der Lebenshilfe Neuss toleriert werden,
- dass die Wünsche und Bedürfnisse der Menschen der jeweiligen Zielgruppen ernst genommen werden,
- dass das Verhältnis von Nähe und Distanz entwicklungs- und situationsangepasst gestaltet wird,
- dass die Selbstbestimmung und Entscheidungsmöglichkeiten für die Menschen der jeweiligen Zielgruppen entwicklungs- und situationsangepasst sichergestellt werden,
- dass die Haltung und die entsprechende Wertevorstellung der Lebenshilfe Neuss zum Thema Gewaltschutz den Menschen der jeweiligen Zielgruppen vermittelt wird,
- dass das Handeln im Umgang mit den Menschen der jeweiligen Zielgruppen transparent und eindeutig gestaltet wird,
- dass die Richtlinien der Lebenshilfe Neuss für den Umgang mit Social Media und Messenger Diensten eingehalten werden,
- dass die Vorgaben des Datenschutzes eingehalten werden,
- dass ein Kontakt und Austausch mit Dritten (kooperierende Einrichtungen, Behörden) mit dem Wissen und nach Absprache mit den Menschen der jeweiligen Zielgruppen stattfindet.
- dass ein Austausch mit externen Personen (Therapeut/-innen, Ehrenamtler(-inne)n etc.) alters- und entwicklungsangemessen gemeinsam mit dem Menschen der jeweiligen Zielgruppen durchgeführt wird bzw. diese regelmäßig über Inhalt und Form der Zusammenarbeit informiert werden,
- dass die Planungen zu ihren Lebensbereichen (Arzttermine, Freizeit, Ernährung) entwicklungsangepasst gemeinsam mit den Menschen der jeweiligen Zielgruppen geplant werden und sie über relevante Themen (Ergebnisse Arztbesuche, Gespräche gesetzliche Betreuung/Eltern etc.) entsprechend informiert werden,
- dass ein problematisches Verhalten reflektiert, ein Grund für dieses Verhalten gesucht wird und über die dahinterstehende Aussage eine Hypothese (z.B. welchen Vorteil bringt das Verhalten für die Person) gebildet wird,
- dass bei Fehlverhalten die Konsequenzen auf problematisches Verhalten - angemessen und in direktem Zusammenhang zum problematischen Verhalten

gezogen werden. Die Menschen der jeweiligen Zielgruppen werden entsprechend beteiligt.

Risikosituation durch stark herausforderndes Verhalten:

- bei körperlicher Gewalt wird immer deeskalierend eingegriffen, um den Schutz der Menschen der jeweiligen Zielgruppen sicherzustellen. (DM-Nr. 3.7.32a) Dabei wird auch für den Schutz der Mitarbeiter/-innen gesorgt,
- wenn im Umgang mit herausforderndem Verhalten individuelle Grenzen bei Mitarbeiter/-innen erreicht werden, sollen weitere Mitarbeiter/-innen hinzugezogen werden, um so möglichst eine kurze Auszeit zu ermöglichen,
- es wird nur dann körperlich eingegriffen, wenn das Handeln von einer Schutzabsicht bestimmt ist. „Nur so viel körperlicher Kontakt wie nötig.“

Muss die Selbstbestimmung der Menschen der jeweiligen Zielgruppen, z.B. wenn diese herausfordernd übergriffig agieren, eingeschränkt werden, muss diese Einschränkung begründbar sein. Spätestens nach Beendigung der Notsituation muss im Nachhinein ein gerichtlicher Beschluss eingeholt werden.

Privatsphäre/Sexuelle Selbstbestimmung/Pflegesituation (ggf. bei Menschen verschiedener Zielgruppen unterschiedlich zu bewerten):

- bevor das Zimmer der Menschen der jeweiligen Zielgruppen, Toiletten und Sanitärräume betreten werden, wird angeklopft und auf die Erlaubnis zum Eintritt gewartet,
- die privaten Räume der Menschen der jeweiligen Zielgruppen werden nicht in deren Abwesenheit bzw. ohne deren Einverständnis betreten,
- die persönlichen Grenzen sowie die Intimsphäre der Menschen der jeweiligen Zielgruppen besonders in pflegerischen Situationen und bezogen auf die Sexualität, wird respektiert,
- die sexuellen Wünsche und Bedürfnisse werden alters- und entwicklungs-spezifisch, soweit sie keine Einschränkungen für andere bedeuten, geachtet
- die Pflegesituation finden unter Berücksichtigung der Intimsphäre statt (z.B. Wickelsituationen für Kleinkinder in der Eingewöhnung entsprechend dem Eingewöhnungskonzept der Betriebsstätten),
- Menschen der jeweiligen Zielgruppen wird es ermöglicht, geschützt und ungestört zur Toilette zu gehen,
- die Ressourcen der Menschen der jeweiligen Zielgruppen in der Körperpflege werden gefördert,
- bei notwendigen Pflegemaßnahmen werden auf Wunsch insbesondere bei jugendlichen und erwachsenen Personen bevorzugt Mitarbeiter/-innen des gleichen Geschlechts eingesetzt,
- stellvertretende Handlungen werden nur mit Einverständnis der Personen der Menschen der jeweiligen Zielgruppen übernommen,
- die Menschen der jeweiligen Zielgruppen bekommen alters- und entwicklungs-spezifisch einen barrierefreien Zugang zu Nahrung und Getränken,
- die Menschen der jeweiligen Zielgruppen werden gegebenenfalls zu ausreichender Versorgung mit Nahrung und Getränken sowie zu regelmäßigen Toilettengängen beraten.

Zusammenarbeit im Team:

- die Arbeit erfolgt nach den im QM-Handbuch festgelegten Handlungskonzepten, Leitfäden, Checklisten usw. der entsprechenden Bereiche,
- die eigene körperliche und psychische Befindlichkeiten werden beachtet und bei Bedarf wird Unterstützung eingeholt und angeboten,
- bei jeglichen Formen von Übergriffen und Gewalttaten, die zwischen Mitarbeiter/-innen, zwischen Menschen der jeweiligen Zielgruppen oder zwischen den beiden Gruppen oder an denen Dritte beteiligt sind, auftreten, werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet (siehe auch DM-Nr. 3.7.35 – 3.7.37),
- es wird ein kollegiales Feedback gegeben und auch das eigene Fehlverhalten wird angesprochen,
- Konfliktlöse- und Deeskalationsstrategien werden erarbeitet und angewendet,
- neue Mitarbeiter/-innen werden umfassend und intensiv eingearbeitet, auch in das Thema Gewaltschutz,
- die Vorgesetzten werden bei außergewöhnlichen Vorkommnissen informiert, bei Bedarf auch die Vorgesetzten der Vorgesetzten.

4.4.2 Reflexionskultur

Innerhalb der Lebenshilfe Neuss gibt es für alle Dienstleistungsbereiche eine festgelegte Struktur der verschiedenen Gremien und verbindlichen Besprechungsformen (DM-Nr. 3.6.3). Es werden in regelmäßigen Abständen Dienstbesprechungen bzw. Teamsitzungen (Blitzteams) durchgeführt.

In diesem Rahmen erfolgen regelmäßige Schulungen. Der Gewaltschutz mit den entsprechenden Verhaltensgrundsätzen und Maßnahmen zur Prävention, wie auch Verfahrensbeschreibungen zur Intervention wird in festgelegten regelmäßigen Abständen und bei Bedarf geschult.

Es ist von besonderer Bedeutung, eine offene Gesprächs- und Fehlerkultur bei den Mitarbeiter/-innen zu entwickeln, in der es wechselseitige Rückmeldungen zu verschiedenen Situationen gibt. So werden Themen, wie Handlungsleitlinien, Gewaltarten, -felder und -strukturen sensibel besprochen, um einen verbesserten, partizipativen Gewaltschutz zu erreichen. Gefestigt wird der Gewaltschutz u.a. durch das Selbstbewußtsein der Menschen der jeweiligen Zielgruppen und durch gewählte Vertretungen, wie Kinderparlamente, Beiräte usw.

In den verschiedenen Besprechungsformen gibt es u.a. einen zeitlichen Rahmen für die Mitteilung persönlicher Befindlichkeiten, für kollegiale Fallberatungen und ggf. für Fallsupervisionen.

Neben den verschiedenen Besprechungsformen gibt es bei der Lebenshilfe Neuss regelmäßige und systematische Personalentwicklungsgespräche. Diese werden von den Vorgesetzten in allen Bereichen und Abteilungen der Lebenshilfe Neuss durchgeführt. Diese bieten einen Rahmen zur Reflexion der eigenen Arbeit, der Situation im Arbeitsbereich und der eigenen Betriebsstätte. (DM-Nr. 3.6.7 + 3.6.8)

4.4.3 Aus- und Fortbildung

Eine wichtige Voraussetzung für die Umsetzung eines funktionierenden Gewaltschutzkonzepts, liegt in der Qualifizierung der Mitarbeiter/-innen. Zur Sicherstellung dieser Voraussetzung bietet die Lebenshilfe Neuss interne und externe Fortbildungen, (externe) Teamberatungen, Raum für eine offene Gesprächskultur, eine systematische Fehlerkultur und ein eindeutiges Wertesystem an.

Als einen Baustein wendet die Lebenshilfe Neuss ein professionelles Deeskalationsmanagement auf der Grundlage der Vorgaben von ProDeMa <https://prodema-online.de> an. Die intern tätigen, ausgebildeten Trainer/-innen bieten regelmäßig für die Mitarbeiter/-innen der gesamten Lebenshilfe Neuss Fortbildungen und Schulungen an, deren Teilnahme z.T. verpflichtend ist.

Das Ziel des Deeskalationsmanagements (DM-Nr. 3.7.32a) bei der Lebenshilfe Neuss ist, dass für alle Menschen, die Dienstleistungen der Lebenshilfe Neuss in Anspruch nehmen, ein Rahmen geschaffen wird, in dem sie sich verstanden und positiv begleitet fühlen. Wenn es dennoch zu herausfordernden Verhaltensweisen kommen sollte, wird gewährleistet, dass jede Person von professionell geschulten Mitarbeiter/innen begleitet wird. Darüber hinaus sind die Mitarbeiter/innen in der Lage, in kritischen Situationen mit Angehörigen und Bezugspersonen von Nutzern/-innen zu deeskalieren.

In regelmäßigen Abständen werden in den verschiedenen Gremien und Besprechungsformen der Lebenshilfe Neuss bestimmte Themen besprochen. So auch die Checklisten, die beschreiben in welcher Form Mitarbeiter/-innen nach einem erlebten Übergriff beraten werden (Kollegiale Erstberatung DM-Nr. 3.7.35), wie der weitere Dienst und die weitere Mitarbeiter/-innen-Fürsorge organisiert wird (DM-Nr. 3.7.36) und welche Informationen, besonders auch für ambulant tätige Mitarbeiter/-innen notwendig sind (DM-Nr. 3.7.37).

Zu diesen regelmäßigen Themen gehört auch das Gewaltschutzkonzept. Dieses wird in der aktuellen Form bekannt gemacht und evaluiert sowie in Folge ggf. angepasst. Es werden weitere Fortbildungen und Schulungen, wie z.B. Abwehrtechniken, gewaltfreie Kommunikation, regelmäßig für alle Mitarbeiter/-innen der Lebenshilfe Neuss angeboten.

Durch diese Schulungen erleben die Mitarbeiter/-innen Sicherheit für sich, um im Umgang mit herausforderndem Verhalten kompetent handeln zu können. So entsteht ein wachsendes Verständnis für Personen in fordernden Situationen.

Weitere Fortbildungen zu den Themen, wie z.B. Assistenz, Empowerment, bedürfnisorientierte Pädagogik, Umgang mit Verhaltensbesonderheiten unterstützen die Mitarbeiter/-innen, die Rechte aller Menschen zu erkennen, entsprechend die Menschen der jeweiligen Zielgruppen zu verstehen und deren Selbstbewusstsein zu stärken, damit sie für ihre eigenen Rechte besser eintreten können.

Eine zusätzliche Stütze sind die Fortbildungen im Bereich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Hier werden den Mitarbeiter/-innen Möglichkeiten eröffnet, für ihre eigene Gesundheit und Ausgeglichenheit zu sorgen. So können sie gestärkt auch schwierige Situationen im Alltag begleiten. Dazu gibt es eine umfassende Vereinbarung zum betrieblichen Gesundheitsmanagement mit dem Betriebsrat.

Ein weiteres regelmäßiges Thema in den verschiedenen Gremien und Besprechungsformen ist das Thema Gefährdung des Kindeswohls. Die ausgebildeten internen Fachkräfte für Kinderschutz beraten auf Anfrage die Teams, ggf. schulen und erläutern sie die Dienstanweisung mit den dazugehörigen Dokumenten zur Beobachtung, Gesprächsführung und Überprüfung. (im Dienstleistungshandbuch DM-Nr. 2) Die Fachkräfte für Kinderschutz müssen allen Mitarbeiter/innen bekannt sein.

5. Präventionsstrategie

5.1 Selbstbestimmung der Menschen der jeweiligen Zielgruppenⁱⁱⁱ

Da Menschen mit Behinderung und Menschen in Entwicklung in ihrer Selbstbestimmung stärker eingeschränkt sind und häufiger Gewalt erfahren als andere Personen, kommt der Selbstbestimmung eine besonders hohe Bedeutung zu.^{iv}

Aus diesem Grund werden Maßnahmen zur Stärkung dieser Personengruppen getroffen. Es ist die Aufgabe aller Mitarbeiter/-innen der Lebenshilfe Neuss, die Stärkung der Selbstbestimmung der Menschen der jeweiligen Zielgruppen zu unterstützen. Dazu gehört, dass die Menschen der jeweiligen Zielgruppen

- alters- und geschlechtsspezifisch z.B. in einfacher Sprache, mit Bildern, informiert werden, welche Formen von Gewalt es gibt, und dass sie diese nicht hinnehmen müssen,
- ihre Rechte, z.B. UN-Kinderrechts- und der UN-Behindertenrechtskonvention ihrem Lebenskontextes entsprechend kennen lernen,
- ggf. über ihre Pflichten informiert werden,
- die Vorstellungen kennen, die bei der Lebenshilfe Neuss bezüglich Gewaltschutz bestehen,
- in ihrer Selbstbestimmung und Autonomie so weit wie möglich gestärkt werden,
- ein möglichst selbstbestimmtes Leben führen und eine eigene (sexuelle) Identität entwickeln,
- alters- und entwicklungsspezifisch in Planungen und Entscheidungen einbezogen werden,
- ein Verhältnis zum eigenen Körper und ein eigenes Selbstwertgefühl entwickeln und ohne Scham über sexuelles Verhalten und sexuelle Bedürfnisse sprechen können,
- Schutz vor Gewalt und Schutz der Privatsphäre bekommen,
- Respekt erleben und ihre Vorstellungen, Wünsche, Bedürfnisse und Grenzen beachtet werden,
- insbesondere deren Vertretungen, wie Beiräte, Peerberater/innen, Kinderparlament zum Thema Gewaltschutz z.B. in leichter/einfacher Sprache, mit Bildern, barrierefrei geschult und informiert werden,
- im letzten Jahr vor dem Eintritt in die Schule an einem Präventionsprogramm teilnehmen können. Dies erfolgt durch Schulungen/Workshops durch eine Präventionsfachkraft des Programms „Stark auch ohne Muckis“ – inkl. Team-schulung.

5.2 Aufgaben der Mitarbeiter/-innen^v

Bezogen auf den Schutz vor Gewalt und die entsprechenden Interventionen bei Übergriffen und Gewalttaten kommt den Mitarbeiter/-innen eine Schlüsselrolle zu,

wenn es um befremdliche, unübersichtliche Situationen und/oder das Erkennen von sich anbahnenden Auseinandersetzungen oder manifestierter Gewalt geht,

- wenn von Menschen der jeweiligen Zielgruppe Übergriffe und Gewalttaten untereinander, aber auch gegenüber den Mitarbeiter/-innen erfolgen. Dies trifft z.B. zu bei Personen mit Beeinträchtigungen, welche nur über basale bzw. keine Möglichkeiten der verbalen Kommunikation verfügen, oder die missbräuchlich Alkohol und Drogen konsumieren.
- wenn der Umgang mit andauernd fremdgefährdenden Personen bei Kollegen/-innen zu einer Hilflosigkeit und Resignation führt. Dadurch steigt das Risiko, dass die Mitarbeiter/-innen unangemessenes Verhalten zeigen, bis hin zu Übergriffen und Gewalttaten.

Da alle in den Einrichtungen und Diensten tätigen Mitarbeiter/-innen, in ihrer Rolle und Funktion eine besondere Vertrauens- und Autoritätsstellung haben, werden Mitarbeiter/-innen verpflichtet einmal im Jahr in der Dienstbesprechung an Präventionsschulungen bzw. an einer online-Schulung teilzunehmen.

5.3 Aufgaben der Leitung

Die Leitung (GF, BL, BSL) schafft in ihrem Zuständigkeitsbereich Rahmenbedingungen, die Menschen der jeweiligen Zielgruppen und die Mitarbeiter/-innen möglichst vor Übergriffen und Gewalttaten schützen. So werden u.a. auch zum Thema Gewaltschutz regelmäßig, alle zwei Jahre Gefährdungsbeurteilungen und/oder Risikoanalysen erstellt bzw. überarbeitet und angepasst. Weitere Maßnahmen werden eingeleitet, wie z.B. Reflexion der Situation, Assistenzbedarf wird neu bewertet, ggf. externe Beratung organisiert. Die Meldekette, wie z.B. an die Vorgesetzten, die Aufsichtsbehörden (siehe im Dienstleistungshandbuch, Zusammenarbeit mit Interessenspartner/-innen) wird sichergestellt.

Das Thema Prävention gegen Übergriffe und Gewalttaten ist Bestandteil der Einarbeitung bei der Lebenshilfe Neuss. (siehe auch Kapitel 4.4.3 und DM-Nr. 3.2.10)

So gelingt es, dass alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen, die (punktuell) Kontakt mit Menschen der jeweiligen Zielgruppen haben ihre Handlungsmöglichkeiten verantwortungsvoll wahrnehmen.

Die Leitungen machen ihre Haltung durch eindeutige Regeln und Strategien deutlich. Gewalt wird bei der Lebenshilfe Neuss (möglichst) unterbunden, indem sichergestellt wird, dass die Mitarbeiter/-innen professionell geschult werden und eine reflektierende Haltung haben. Ein sofortiger Schutz der Opfer, wie z.B. die Trennung von Täter/-in und Opfer nach bekannt werden, wird sichergestellt.

Gewalt wird bei der Lebenshilfe Neuss weder normalisiert, noch akzeptiert. Gewalt wird innerhalb der Lebenshilfe Neuss nicht toleriert.

So werden befremdliche Situationen und Probleme immer umfassend aufgearbeitet und es werden aktiv, mit einer offenen Gesprächskultur, Lösungen und Maßnahmen gesucht ggf. mit einer Beteiligung von internen oder externen Fachkräften z.B. psychologische Fachkräfte und auch multiprofessionellen Krisendiensten.

5.4 Beschwerdeverfahren

Die Lebenshilfe Neuss hat ein internes Verfahren zu Ideen und Beschwerden etabliert. (DM-Nr. 1.9.1 – 1.9.3) Hier ist der Umgang mit Ideen und Beschwerden beschrieben, gibt den Mitarbeiter/-innen eine aktive Hilfe, den Prozess zu bearbeiten und sie

erhalten Sicherheit bei den Handlungsabläufen, eine Idee und eine Beschwerde an die/den festgelegte/n Vorgesetzte/n weiterzugeben.

Damit das Konzept zum Umgang mit Ideen und Beschwerden zur Weiterentwicklung der Lebenshilfe Neuss beiträgt, ist es wichtig, dass es bekannt ist, von vielen unterschiedlichen Interessengruppen genutzt wird und dass Ideen und Beschwerden bei der Lebenshilfe Neuss eingehen.

Eine positive Fehlerkultur festigt bei den Mitarbeitern/-innen die Haltung, dass aus Fehlern gelernt werden kann und entwickelt somit die Lebenshilfe Neuss weiter. Durch eine offene Fehlerkultur wird eine Mitarbeiter/-innen-Bindung erreicht und die Identifikation mit dem Leitbild der Lebenshilfe Neuss gestärkt.

In verschiedenen Checklisten des QM-Handbuches sind die den Aufsichtsbehörden zu meldenden Ereignisse beschrieben. (z.B. K2.2.6.13, W2.2.7.4)

Unterschiedliche externe Beschwerdestellen werden ggf. in den einzelnen Verträgen, in den Datenschutz-Informationen, benannt, wie z.B. die Aufsichtsbehörden, LVR, LJA, Jugendamt, WTG-Behörde, MDK. Eine weitere Möglichkeit besteht bei dem Lebenshilfe Bundesverband unter

**bundesweite unabhängige Beschwerdestelle für die Lebenshilfe
Bubl - die neue unabhängige Beschwerdestelle www.bubl.de**

6. Interventionsstrategie und personellen Zuständigkeiten^{vi}

Alle Mitarbeiter/-innen, wenn sie einen Übergriff und/oder Gewalttat vermuten oder beobachten, sind verpflichtet, die entsprechenden Handlungsschritte und Abläufe, wie in den nachfolgenden Checklisten beschrieben, einzuleiten und die/den Vorgesetzte/-n zu informieren.

Checkliste

Intervention bei **vermuteten Übergriffen und Gewalttaten** auf eine Person der Zielgruppe

bei vermuteter Gewalt durch eine/n Mitarbeiter/-in	bei vermuteter Gewalt durch einen Menschen der jeweiligen Zielgruppe	bei vermuteter Gewalt durch eine außenstehende Person
Gespräch führen mit z.B. vertrautem/r Kolleg/-in BSL BL (externer) Beratungsstelle	Gespräch führen mit vertrautem/r Kolleg/-in BSL BL Opfer (siehe DM-Nr. 3.7.35ff)	Gespräch führen mit vertrautem/r Kolleg/-in BSL BL (externer) Beratungsstelle
bei der Erhärtung des Verdachtes eine Info geben an BSL BL GF	bei der Erhärtung des Verdachtes eine Info geben an BSL BL ggf. GF ggf. kooperierende Stellen	bei der Erhärtung des Verdachtes eine Info geben an BSL BL GF
Gesprächsrunde mit Beobachter/-in BSL BL GF ggf. (externe) Beratungsstelle	offene Gesprächsrunde im Team mit BSL ggf. BL ggf. GF ggf. (externer) Beratungsstelle	Gesprächsrunde mit Beobachter/-in BSL BL GF (externe) Beratungsstelle
bei weiterer Erhärtung sofortige Gesprächsrunde mit vermeintlichem/r Täter/-in BSL BL GF	Team sammelt Fakten, ob weiterhin ein Verdacht besteht, um weitere Maßnahmen zu planen	die Gesprächsrunde sammelt Fakten, ob weiterhin ein Verdacht besteht
(mögliche) Maßnahmen GF: -arbeitsrechtliche Schritte -Strafanzeige BL/BSL: - die entsprechenden Behörden informieren BSL: -Opfergespräch (Maßnahmen erklären, (externe) Beratung anbieten) -Info an den/die juristische(-n) Betreuer/-in/Eltern -Teamunterstützung, z.B. Supervision anbieten und organisieren	Maßnahmen Gespräch mit dem Opfer: <u>wünscht Maßnahmen</u> wie z.B. -Information der juristischen Betreuer/-in/Eltern -(externe) Beratung -Überlegung einer Anzeige <u>wünscht keine Maßnahmen</u> Angebote wie z.B. -dass das Opfer geschützt werden kann -ob eine (externe) Beratung gewünscht ist BL/BSL: - die entsprechenden Behörden informieren	Maßnahme Gespräch mit dem Opfer über mögliche Maßnahmen: -Information der juristischen Betreuer/-in/Eltern -(externe) Beratung -Überlegung einer Anzeige -wie das Opfer geschützt werden kann BL/BSL: - die entsprechenden Behörden informieren
	Maßnahmen bezüglich des/der Täter/-in nach Bestätigung des Verdachtes: -Information der juristischen Betreuer/-in/Eltern und kooperierende Stellen -Beratung durch (externe) Beratungsstellen -Beendigung der Betreuung prüfen	Legende: GF = Geschäftsführung, BL = Bereichsleitung, BSL = Betriebsstättenleitung

Checkliste

Intervention bei beobachteten Übergriffen und Gewalttaten

bei beobachteter Gewalt durch eine/n Mitarbeiter/-in	bei beobachteter Gewalt durch einen Menschen der jeweiligen Zielgruppe	bei beobachteter Gewalt durch eine außenstehende Person
direktes Eingreifen, ggf. Polizei rufen	direktes Eingreifen, ggf. Polizei rufen (siehe DM-Nr. 3.7.35ff)	direktes Eingreifen, ggf. Polizei rufen
sofortige Info geben an BSL BL GF ggf. kooperierende Stellen	sofortige Info geben an BSL BL ggf. GF ggf. kooperierende Stellen	sofortige Info geben an BSL BL ggf. GF ggf. kooperierende Stellen
BSL spricht -Täter/-in sofort an und -sorgt für eine sofortige Trennen von Opfer und Täter/-in -entscheidet, zu welchem Zeitpunkt juristische Betreuer/innen bzw. Eltern informiert werden	BSL sorgt -für Trennung von Opfer und Täter/-in z.B. durch Dienstbeendigung, neue Gruppenzuweisung	Umgehende Thematisierung mit BSL (externe) Beratungsstelle
sofortige Gesprächsrunde mit Beobachter/-in BSL BL GF Runde sammelt Fakten und plant das weitere Vorgehen	sofortige Gesprächsrunde mit Beobachter/-in BSL BL GF Runde sammelt Fakten und plant das weitere Vorgehen	sofortige Gesprächsrunde mit Beobachter/-in BSL BL GF Runde sammelt Fakten und plant das weitere Vorgehen
(mögliche) Maßnahmen GF: -arbeitsrechtliche Schritte -Strafanzeige BL/BSL: - die entsprechenden Behörden informieren BSL: -Opfergespräch (Maßnahmen erklären, (externe) Beratung anbieten) -Info an den/die juristische(-n) Betreuer/-in/Eltern -Teamunterstützung, z.B. Supervision anbieten und organisieren -weitere Unterstützungsmaßnahmen für das Opfer z.B. Therapien, Gesprächsgruppen -nimmt Kontakt mit (externen) Beratungsstellen auf, um Unterstützung abzuklären	Gespräch mit dem Opfer und ggf. juristischen Betreuer/-innen/Eltern <u>Wünscht das Opfer Maßnahmen:</u> -Information an juristische Betreuer/-innen/Eltern -Beratung durch (externe) Beratungsstellen -Beratung, ob Anzeige erfolgt <u>Wünscht das Opfer keine weiteren Maßnahmen, dann Maßnahmen:</u> -dass das Opfer geschützt werden kann -Klärung ob eine (externe) Beratung gewünscht ist BL/BSL: - die entsprechenden Behörden informieren	Gespräch mit dem Opfer und/oder juristischen Betreuer/-innen/Eltern -Beratung durch (externe) Beratungsstellen -Beratung, ob Anzeige erfolgt -Maßnahmen, wie das Opfer geschützt werden kann BL/BSL: - die entsprechenden Behörden informieren
	Gespräch mit dem/der Täter/-in und juristischen Betreuer/-innen/Eltern -Information an juristische Betreuer/-innen/Eltern -Beratung durch (externe) Beratungsstellen -Beendigung der Betreuung prüfen	Legende: GF = Geschäftsführung, BL = Bereichsleitung, BSL = Betriebsstättenleitung

Checkliste

Intervention bei eigener Überreaktion/ eigenem Fehlverhalten

wenn möglich sich sofort aus der Situation entfernen
Mitteilungspflicht an BSL BL GF
BSL sorgt für sofortige Trennung des Opfers/der Betroffenen und des/der Mitarbeiter/-in und informiert den/die juristische(-n) Betreuer/-in/Eltern
sofortige Gesprächsrunde mit betroffene/n Mitarbeiter/-in BSL BL GF ggf. (externe) Beratung ggf. Betriebsrat Runde sammelt Fakten und plant das weitere Vorgehen

Legende: GF = Geschäftsführung, BL = Bereichsleitung, BSL = Betriebsstättenleitung

Am Ende einer Interaktion bezüglich von vermuteten und/oder beobachteten Übergriffen und/oder Gewalttaten wird der Verlauf der Interaktion mit allen Maßnahmen von der Betriebsstättenleitung detailliert in einer Aktennotiz dokumentiert und über die Bereichsleitungen an die Geschäftsführung weiter gegeben (bei Verdachtsfällen unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben).

Diese Notiz sollte umfassen:

- das konkrete professionellen Handeln in der Situationen gegenüber allen beteiligten Personen (z.B. Opfer, Täter/-in, Beobachter/-in), der Verantwortlichkeiten, der Informationswege,
- die Aufarbeitung und Reflexion von der Gewaltsituationen mit den passgenauen präventiven Maßnahmen und Handlungsansätzen,
- im besonderen Maße der Opferschutz und die Nachsorge von Gewaltereignissen, die emotionale Aufarbeitung der Erlebnisse mit den betroffenen Personen, Unterstützung bei der Erstellung von Strafanzeigen, Begleitung eines Antrages auf Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz,
- die Benennung von einbezogenen internen und externen Fachstellen,
- durch die BSL/BL entsprechende Information an die Aufsichtsbehörden.

Diese Dokumentation von bestätigten oder beobachteten Übergriffen und Gewalttaten wird aktuell in der nächsten Teambesprechung als Grundlage für die weitere Maßnahmenplanung verwendet.

Immer wenn sich ein Verdacht gegen eine/r Mitarbeiter/-in oder einen Menschen der jeweiligen Zielgruppe nicht erhärtet, finden zeitnah Gespräche mit allen Beteiligten statt, um die zu Unrecht in Verdacht geratene Person zu rehabilitieren.

7. Beratungsangebote und Kooperation

Bei der Lebenshilfe Neuss gibt es verschiedene Möglichkeiten der internen Beratung. Zum einen gibt es das Deeskalationsmanagement, das für alle Mitarbeiter/-innen eine individuelle, ggf. auch anonyme Beratung anbietet. Ebenso werden unterstützende Beratungen in den Teams der Betriebsstätten und bei verschiedenen Gesprächen angeboten. (DM-Nr. 3.7.32a)

Weiter gibt es das Team der Kinderschutzfachkräfte, die in allen Fragen des Kindeswohls schulen, beraten und in Gesprächen unterstützend tätig werden können. (im Dienstleistungshandbuch DM-Nr. 2)

Bei der Lebenshilfe Neuss gibt es in jeder BS für die Menschen der Zielgruppen eine/n Gewaltschutzbeauftragte/-n (in den Kitas die Kinderschutzbeauftragten) als feste/n Ansprechpartner/-in. Im Rahmen der Risikoanalyse führen die Gewaltschutzbeauftragten die Befragung in einer anderen BS aus, um eine möglichst objektive Bewertung zu erhalten.

Zum anderen hat die Lebenshilfe Neuss mehrere Beschäftigtenschutzbeauftragte, die die Mitarbeiter/-innen zu verschiedenen Themen, wie bei sexueller Belästigung, Mobbing, sowie Diskriminierung wegen Behinderung, Alter, Herkunft, Hautfarbe, Religion, politischer Anschauung oder sexueller Identität am Arbeitsplatz, beraten. (DM-Nr. 3.7.27)

Eine weitere Beratungsmöglichkeit besteht für die Mitarbeiter/-innen der Lebenshilfe Neuss durch den Betriebsrat mit Beratungsangeboten und der Betriebsvereinbarung zu dem Thema Beschäftigtenschutz (DM-Nr. 3.9.3-7).

Außerdem wurde die GeBeGe – Gesellschaft für Beratung und Gesundheitsmanagement mbH beauftragt, eine zusätzliche Möglichkeit im Rahmen einer anonymen psychosozialen Beratung für alle Mitarbeiter/-innen der Lebenshilfe Neuss anzubieten, um ggf. weitere Maßnahmen für die eigene Gesunderhaltung zu ergreifen. Neben (den Überprüfungen und) der Beratung durch die Aufsichtsbehörden und Kostenträger werden externe Beratungsstellen situativ hinzugezogen.

ⁱ Quelle: Paritätisches Jugendwerk NRW

ⁱⁱ Quelle: Lebenshilfe Köln

ⁱⁱⁱ Quelle: netzwerkbüro

^{iv} Quelle: Kita BeSt

^v Quelle: vergl. BMAS Gewaltschutz

^{vi} Quelle: Lebenshilfe Köln