

Gewaltpräventions/-schutz-Konzept

Vorwort

Die isb Ambulante Dienste gGmbH setzt sich intensiv für die Belange von Menschen mit Behinderungen sowie mit akuten und chronischen Erkrankungen ein. Wir pflegen, unterstützen und begleiten aus 8 Zweigstellen heraus, verteilt auf vier Bundesländer, unsere Kund*innen in ihrer häuslichen Umgebung. Im Fokus steht dabei der Mensch mit seinen individuellen Vorlieben, Ressourcen und Lebensentwürfen.

Gegründet wurde unser Unternehmen im Jahr 1987 von Herrn Milan Kadlec. Er, der selbst auf den Rollstuhl angewiesen war, hatte nach seinem Unfall (1980) die damaligen Rahmenbedingungen für ein selbstbestimmtes Leben als Mensch mit Behinderung als ausgesprochen unbefriedigend erlebt. Aufgrund seiner Erfahrungen entwickelte er Ideen, wie das selbstbestimmte Leben in den eigenen vier Wänden für Menschen mit Behinderung möglich ist.

Einleitung und Leitbild

Als oberstes Ziel unserer Arbeit gilt immer noch das, was Milan Kadlec persönliches Anliegen war: Die Integration in den Alltag, die Teilhabe am gesellschaftlichen und beruflichen Leben und die Selbstbestimmung eines jeden Menschen, unabhängig davon, in welchem Ausmaß dieser auf Pflege oder Unterstützung angewiesen ist. Darauf basiert sowohl unser Unternehmens- wie auch unser Pflege- und Eingliederungshilfe-Leitbild. Wir verstehen Behinderung als Ergebnis der Wechselwirkung zwischen Menschen mit Funktionseinschränkungen und durch Umwelt sowie Einstellung bedingte materielle und immaterielle Barrieren. Unsere Leistungen der Pflege und Eingliederungshilfe richten sich an Menschen, die in diesem Sinne in ihrer vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft eingeschränkt sind.

Haltung und Verhaltenskodex

In unserer Arbeit richten wir uns nach folgenden Grundsätzen:

- Unsere Grundhaltung ist von Wertschätzung und Respekt vor dem Lebensentwurf unserer Kund*innen geprägt.
- Wir orientieren uns an den individuellen Bedürfnissen der Kund*innen und unterstützen individuelle Zielsetzungen.
- Wir beziehen das soziale Umfeld mit ein und unterstützen konstruktive Interaktion.
- Wir unterstützen gemeinsam mit unseren Kund*innen die Gesellschaft auf ihrem Weg zur Inklusion.
- Wir verstehen uns als Gäste im Wohnumfeld unserer Kund*innen und achten deren Privatsphäre.

Die Selbstbestimmung unserer Kund*innen steht für uns im Mittelpunkt unserer Tätigkeit und ist zeitgleich Ausgangslage jeglichen Handelns. Dies schließt den Schutz vor jeglichen Formen von

Gewalt sowie diesbezügliche Präventionsmaßnahmen mit ein. Die isb lehnt grundsätzlich jegliche Form von Gewalt gegenüber Kund*innen sowie Mitarbeitenden oder sonstigen an der Leistung Beteiligten ab.

Alle Mitarbeitenden unterliegen Verhaltensregeln, die eine fachlich adäquate Distanz und einen respektvollen Umgang zwischen ihnen und den ihnen anvertrauten Kund*innen sicherstellen. Ebenso wissen die Mitarbeitenden um die Problematik des Verhältnisses in Bezug auf Macht, Machtgefälle und Machtmissbrauch. Sie sind zur Balance zwischen beruflichem Engagement und persönlicher Abgrenzung verpflichtet. Ihnen ist bewusst, dass sie stets die notwendige Nähe und Distanz zu den Kund*innen wahren müssen. Sexuelle Kontakte zu diesen sind jederzeit strengstens untersagt. Alle Mitarbeitenden sind aufgefordert, die Grenzen des Anstands und der Intimität zu wahren. Wir erwarten von unseren Mitarbeitenden die Umsetzung des folgenden, am Leitbild orientierten Verhaltenskodex, der im Rahmen von Einarbeitungen individuell in Absprache mit den betroffenen Kund*innen heruntergebrochen wird:

- wir wahren ein professionelles Nähe-Distanz-Verhältnis (d. h., wir sind Gäste im häuslichen Umfeld unserer Kund*innen, Betreten der privaten Räumlichkeiten erfolgen nur mit Einverständnis der Kund*innen, Aufenthalt nur im vom Kund*innen erwünschten Bereich, Nutzung von privaten Materialien nur mit Einverständnis usw.)
- wir siezen unsere Kund*innen (es sei denn, es ist der ausdrückliche Wunsch des Kunden, geduzt zu werden)
- wir nutzen eine bedürfnisgerechte Sprache auf Augenhöhe (keine kindliche Sprache, Verniedlichung werden vermeiden, respektvolle Ansprache usw.)
- wir kommunizieren würde- und respektvoll
- alle Maßnahmen entstehen aus einem Verständigungsprozess zwischen Kund*innen und Mitarbeitenden heraus; bei Diskrepanzen nehmen wir eine beratende Rolle ein
- wir gewährleisten Schweigepflicht, Sozialgeheimnis sowie Datenschutz (d. h., vertrauensvoller Umgang mit Informationen, Aufbewahren von Kundenunterlagen in abschließbaren Schränken, Unterweisungen wahrnehmen, keine unbefugte Weitergabe von personenbezogenen Daten an Dritte usw.)
- wir respektieren durch Kund*innen aufgezeigte Grenzen
- wir schaffen eine geschützte Atmosphäre im Umgang mit unseren Kund*innen (räumlicher Schutz in Pflegesituationen, Schutz vor unbefugten Zuhörenden oder Zuschauenden)

Zielsetzung und Zielpersonen

Zur Gewährleistung der beschriebenen Grundsätze verfolgen wir mit diesem Konzept folgende Ziele:

- Gewalthandlungen sind vermieden

- Das Thema Gewalt ist aus der Tabuzone geholt
- Bewusstsein über gewaltgeneigte Situationen ist geschaffen
- Achtsamkeit und Selbstschutz sind gegeben
- Vorbeugende Maßnahmen sind bekannt und umgesetzt
- Handlungssicherheit in Verdachts- und Akutfällen ist gegeben
- (Selbst-) Reflexion und Evaluation

Zielpersonen im Sinne dieses Konzeptes sind grundsätzlich alle Kund*innen sowie deren Angehörige oder sonstige direkt oder indirekt an der Pflege und Betreuung Beteiligte sowie alle Mitarbeitenden der isb Ambulante Dienste gGmbH. Hierbei werden selbstverständlich auch alle Verwaltungsmitarbeitenden, Auszubildende, Praktikanten oder ehrenamtlich Tätigen mit einbezogen.

Formen von Gewalt

Es gibt unterschiedliche Formen von Gewalt, die hier zum besseren Verständnis kurz definiert werden:

Sexualisierte Gewalt

- Alle Handlungen mit einem sexuellen Bezug, die ohne Einwilligung oder gegen den Willen von Menschen verübt werden; wie z. B.:
 - Sexuelle Belästigung
 - Sexuelle Nötigung
 - Vergewaltigung

Körperliche Gewalt

- Alle Handlungen (ggf. mit Gegenständen/Waffen durchgeführt), die dem Körper eines betroffenen Menschen physischen Schaden zufügen; wie z. B.:
 - Stoßen, Schlagen, Treten
 - unerwünschtes Fixieren

Psychische Gewalt

- Alle Handlungen von emotionalen oder seelischen Verletzungen; wie z. B.:
 - Drohungen
 - Beleidigungen
 - Mobbing

- Erniedrigung
- Bevormundung

Strukturelle Gewalt

- Alle (unternehmensinternen) Voraussetzungen, die Einzelpersonen oder Personengruppen benachteiligen, wie z. B.:
 - Diskriminierung
 - Gezieltes Vorenthalten von Rückzugsmöglichkeiten
 - ungleiche Verteilung von Ressourcen
 - überhöhte Leistungsanforderung

Hinsichtlich der Gewaltformen und ihrer Folgen ist zwischen Grenzverletzungen, Übergriffen und strafrechtlich relevanten Handlungen zu differenzieren. Unter Gewaltstraftaten werden Straftatbestände zusammengefasst, welche die vorsätzliche Anwendung oder Androhung von Gewalt gegen Personen beinhalten und entsprechend angezeigt werden. Hierzu gehören z. B. (schwere) Körperverletzung, Raub, sexuelle Nötigung, Vergewaltigung, Erpressung, Stalking, Freiheitsberaubung. Diese Gewalttaten werden gemäß StGB unter Strafe gestellt. Sowohl das Zivilrecht als auch das Strafrecht sehen ein Gewaltverbot mit wenigen Ausnahmen wie z. B. Notwehr vor.

Insbesondere in der Betreuung oder Pflege kann es zu Gewaltformen kommen, die nicht unbedingt strafrechtlich relevant, aber für die betroffene Person sehr belastend sind. Hierzu zählen Übergriffe und Grenzverletzungen. Übergriffe zeichnen sich insbesondere dadurch aus, dass diese regelmäßig stattfinden und bewusste Handlungen seitens des Täters darstellen. Im Unterschied dazu geht man bei Grenzverletzungen eher von unbewussten oder versehentlichen Handlungen aus. In beiden Fällen können dies z. B. Situationen sein, in denen wiederholt Beschimpfungen, Missachtungen des Nähe-Distanz-Verhältnisses (Raum betreten, ohne Ankündigung; Grundpflege bei offener Tür, Duzen ohne Erlaubnis etc.), Missachtung der Selbstbestimmung usw. vorkommen. Diese Gewalttaten ziehen keine strafrechtlichen Konsequenzen nach sich, sind aber dennoch, sobald bekannt, zu melden sowie zu unterbinden. Zudem ist diesbzgl. präventiv oder im Rahmen der Nachbereitung Wert auf entsprechende Sensibilisierung der Mitarbeitenden, Beratung der Kund*innen, bedarfsgerechte Schulungsangebote sowie regelmäßige Fallbesprechungen zu legen (siehe auch Abschnitt „Maßnahmen der Prävention“).

Insbesondere in Abhängigkeitsverhältnissen oder Machtgefällen aufgrund von Unterstützungs-/Hilfe- oder Pflegebedürftigkeit, können alle beschriebenen Formen der Gewalt auf allen Seiten der Akteure vorkommen. Menschen mit Behinderungen sowie Kinder und Jugendliche sind besonders gefährdet. Zudem ist Gewalt nicht immer eindeutig und umgehend zu erkennen, da

diese sich auf vielfältigen Ebenen abspielen kann:

- Gewalt gegenüber Kund*innen seitens:
 - Mitarbeitenden
 - Angehörigen
 - anderer an der Unterstützung Beteiligter
 - anderer Kund*innen

- Gewalt gegenüber Mitarbeitenden seitens:
 - Kund*innen
 - Vorgesetzten / Teams / strukturell bedingt
 - Kolleg*innen
 - Angehöriger der Kund*innen

- Gewalt gegenüber Angehörigen seitens:
 - angehöriger Kund*innen
 - Mitarbeitenden
 - anderer Kund*innen
 - weiterer Angehöriger im selben Haushalt

Hinzu kommen Situationen, in denen es sogar zu angeordneter Gewalt kommen kann. Hierzu gehören zum Beispiel freiheitseinschränkende Maßnahmen (siehe hierzu „Konzept zur Vermeidung von FeM“), angeordnete Zwangsmedikation oder Notwehrsituationen.

Risikoanalyse und Evaluation

Eine Risikoanalyse findet sowohl auf individueller sowie auf struktureller Ebene in regelmäßigen Intervallen statt. Individuell wird mithilfe von Informationssammlung, Biographiearbeit, Gefährdungsbeurteilungen sowie Evaluierung die Situation vor Ort beim Kunden beleuchtet, Maßnahmen entsprechend geplant und anlassbezogenen Anpassungen durchgeführt. Strukturell wird jährlich anhand durchgeführter Visiten, Audits sowie Auswertungen von Fallbesprechungen, Beschwerden und Befragungen die Notwendigkeit von Anpassungen interner Systeme überprüft.

Maßnahmen der Prävention

Bewusste Personalauswahl und Einarbeitung:

Die bereits erwähnten Grundsätze unseres Leitbildes bzw. isb-Werte und Anforderungen bzgl. Haltung, Selbstbestimmung sowie würdevollem und gewaltfreien Umgang werden bereits in Anforderungsprofilen, Stellenausschreibungen sowie Vorstellungsgesprächen thematisiert. Dies

gilt für haupt- und nebenberuflich Mitarbeitende genauso wie für die Gewinnung und Einstellung von Ehrenamtlichen, Praktikant*innen, Auszubildenden usw..

Alle Kund*innen haben die Möglichkeit, an Vorstellungsgesprächen teil und/oder Einfluss auf die Mitarbeitenden-Auswahl zu nehmen. Zudem wird ein Kund*innen-Feedback stets im Rahmen der Einarbeitungs- und Probezeit von neuen Mitarbeitenden eingeholt.

Einstellungsvoraussetzung ist ein Eintrag-freies erweitertes Führungszeugnis sowie eine erneute Vorlage eines aktuellen erweiterten Führungszeugnisses ca. alle 5 Jahre. (siehe hierzu Prozessbeschreibung „Führungszeugnis_erweitert“). Hierfür unterschreiben die Mitarbeitenden eine Verpflichtungserklärung. Bei Einstellung erfolgt eine Verpflichtung zur Orientierung am Leitbild und den isb-internen Konzepten mittels Stellenbeschreibung.

Außerdem erfolgt eine bedarfsorientierte Personalplanung, die ausreichend personelle Ressourcen anstrebt und eine realisierbare Umsetzung des Leistungsangebots gewährleistet.

Die systematische Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden beinhaltet:

- die Vermittlung von Leitbildern, Konzepten, Haltung und Werten
- die Vermittlung der isb-internen Verfahrensanweisungen
- Erst- / Zwischen- und Abschlussgespräche inklusive Leitfaden und Feedback der Kund*innen
- Einarbeitungschecklisten, am Bedarf des Einsatzes orientiert
- Fortbildungsangebote (auch über Einarbeitungsphase hinaus)
- Bestimmung von anleitenden, überprüfenden sowie anzusprechenden Personen

Partizipation der Kund*innen:

Die Selbstbestimmung sowie Partizipation unserer Kund*innen wird mithilfe folgender Maßnahmen sichergestellt:

- Ausschließlich individuell abgestimmte und selbstbestimmte Alltagsgestaltung
- Maßnahmenpläne sind an individuellen Bedürfnissen und Wünschen orientiert
- Selbst- und Mitbestimmung steht bei allen Absprachen und Maßnahmenplanungen im Mittelpunkt
 - Befähigung, Empowerment und Förderung der Selbstbestimmung im Rahmen von Fachleistung mithilfe von:
 - Identifikation der individuellen Ressourcen und Bedürfnisse
 - Was kann ich?
 - Was brauche ich?

- Was möchte ich?

- Biographiearbeit
- Gemeinsame Entwicklung von Problemlösungsstrategien und Vertrauen in eigene Handlungsfähigkeit
- Kleinschrittige Anleitung zur Förderung der Selbständigkeit und Autonomie basierend auf den individuell vereinbarten Zielen und Maßnahmen, wie z. B.:
 - Unterstützung bei Aufbau und Pflege von sozialen Kontakten
 - Begleitung und Befähigung bzgl. Alltagsgestaltung, Behördengänge, Wohnungssuche, Jobsuche, Haushaltsführung, Arztbesuche usw.
 - Entwicklung kompensatorischer Hilfen (Beziehungsarbeit, Alltagskompetenztraining, Vermittlung sozialer Kompetenzen, etc.)
 - Stetes Wiederholen und Vertiefen von erlernten Strategien und Verhaltensweisen

- Mit dem Ziel
 - der Entscheidungsfähigkeit sowie
 - dem möglichen Erreichen von ggf. finanzieller und/oder wohnlicher Unabhängigkeit bzw. Verbleib in häuslicher Umgebung,
 - Erreichen einer zeitlichen, örtlichen, situativen und persönlichen Orientierung,
 - zeitnahe Bewältigung von Krisensituationen,
 - Auswege aus der Macht- und Hilflosigkeit,zur Vermeidung von Fremdbestimmung.

- Beteiligung an Personalauswahl
 - Ein individuell dem Bedarf angepasster Zugang zu Informationen oder Unterstützungsangeboten Erhalt des Gewaltschutzkonzeptes in schriftlicher Form bei Kundenübernahme
 - bei Bedarf Erhalt des Konzeptes in Leichter Sprache
 - bei Bedarf Einbeziehung eines Betreuers, um Inhalte zu erläutern

 - bei Bedarf im Rahmen eines Kundengesprächs bzw. EGH-/Pflege-Leistungen, um Inhalte/Vorgehen/Ansprechpartner zu erläutern

- bei Bedarf Begleitung oder Hilfe bei Kontaktaufnahme zu Beratungsstellen

- Möglichkeiten der Beurteilung von oder dem Feedback zur Qualität der Dienstleistung:
 - Beschwerde-/Konfliktmanagement
 - Im Rahmen von Visiten und Befragungen
 - Mithilfe von AGGs in Wohngemeinschaften
 - Gesprächsangebote und offene Sprechstunden (zu den bekannten Bürozeiten, in Notfällen ist die Rufbereitschaft darüber hinaus erreichbar)
 - Feste Ansprechpartner / Bezugspersonen (sind den Kund*innen persönlich bekannt, Telefonnummern werden zur Verfügung gestellt)

Unterstützung der Mitarbeitenden:

Stress, Überlastung und Unsicherheiten werden vermieden durch:

- Verlässliche Einsatzplanung und die damit verbundene Planbarkeit des Privatlebens
- Bei Bedarf, Möglichkeit den Einsatzort zu wechseln
- Jegliche Hinweise zu problematischen Vorkommnissen werden ernst genommen und diesen wird nachgegangen
- Selbstbeurteilungsbogen zur Selbstreflexion
- Gesprächsangebote und Gesprächspartner
- Vertrauen, Fehlerfreundlichkeit und Offenheit im Team

Begleitung und Unterstützung:

- Teambezogene Fallbesprechungen
- Gefährdungsbeurteilungen
- Regelmäßige Teamsitzungen, in denen die Problematik „Gewalt“ mit in den Austausch genommen wird
- Möglichkeit der kollegialen Beratung
- Angebot von Supervision
- Handlungsanweisung ist verfügbar, die den Umgang mit Situationen regelt, in den Gewalt vermutet, beobachtet oder von dieser berichtet wurde
- Regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen, die sowohl die Fachlichkeit der Mitarbeitenden unterstützt als auch konkret auf die Themen Gewalt, Prävention und Intervention eingehen

Beschwerde- und Meldeverfahren:

- Begleitete oder anonymisierte Beschwerden seitens Kund*innen und/ oder Mitarbeitenden gemäß Beschwerdekonzert der isb (Beschwerden werden mittels Mitarbeitenden und Kund*innen zur Verfügung gestellten Beschwerdeformularen bei der isb eingereicht oder anonym versendet, bearbeitet, archiviert und ausgewertet. Verantwortlich sind die jeweils zuständigen Leitungskräfte. Rückmeldungen zu Beschwerden müssen spätestens nach 3 Werktagen erfolgen.)
- Weitere (externe) Beschwerde- oder Meldemöglichkeiten werden den Kund*innen zusammen mit dem Pflege-/Betreuungsvertrag zur Verfügung gestellt
- Meldung gemäß Anlage Anlage F und Punkt 2.2/3 der Leistungsdokumentation des Rahmenvertrages nach § 131 SGB IX (NRW) (Meldung besonderer Vorkommnisse)

Fortbildungskonzept:

- Anlassbezogene teaminterne Schulungen in Präsenz
- 2-3 verpflichtende E-Learning-Schulungen pro Quartal zu unterschiedlichen Themenbereichen (fachliche Unterstützung, Resilienz, Umgang mit Notfallsituationen, Umgang mit Gewalt, Deeskalation, Prävention von (sexualisierter) Gewalt, Nähe und Distanz, Vermeidung FeM, Krankheitsbilder usw.)
- Zusätzliche halbjährlich geplante / angebotene und verpflichtende Präsenzveranstaltungen (fachliche Fort- und Weiterbildungen, Dokumentation, Kinästhetik, Palliativversorgungen, Work-Life-Balance, Einführung neuer MA, usw.)
- B. b. externe Qualifizierungsangebote

Maßnahmen der Intervention

Für Meldungen oder Informationsweitergaben zu Verdachts- oder Gewaltfällen sind grundsätzlich alle Mitarbeitenden und auch alle Kund*innen aufgerufen. Als erste Kontaktpersonen stehen den Mitarbeitenden und auch den Kund*innen die zuständigen Leitungskräfte zur Verfügung (Kontaktaten stehen Mitarbeitenden und Kund*innen mithilfe unserer Willkommensmappe, unseres Organigramms, der Dokumentation vor Ort sowie über die Homepage zur Verfügung):

- Zweigstellenleitung
- Pflegedienstleitung
- Bereichsleitung
- Einsatzleitung

Sollte der Kontakt zu diesen Personen nicht möglich oder gewollt sein, steht zusätzlich der Betriebsrat (ZS Düsseldorf), das Qualitätsmanagement oder auch die Geschäftsführung zur Verfügung. Mit dieser werden weitere Schritte abgesprochen, insbesondere wenn Behörden mit einbezogen werden müssen.

Für die oben genannten Ansprechpartner*innen gelten die Zeiten der Erreichbarkeit gemäß Organigramm (Bürozeiten Mo-Fr 08:00 – 16:30 Uhr). Zusätzlich wird durch eine organisatorische und fachliche Rufbereitschaft eine 24-Stunden-Erreichbarkeit gewährleistet (Telefonnummer ist wie oben beschrieben ebenfalls zu finden).

Im Verdachts- und/oder Gewaltfall ist folgender Leitfaden beachten:

- Ruhe bewahren!
- Jeder Verdachts-/Gewaltfall ist zu melden und wird verfolgt
- Soweit wie möglich Klarheit über die Situation schaffen, um Informationen weitergeben zu können:
 - Gibt es ein offensichtliches Opfer?
 - Mitarbeiter*in, Kunde*in oder eine dritte Person?
 - Gibt es eine(n) offensichtliche(n) Täter*in?
 - Mitarbeiter*in, Kunde*in oder eine dritte Person?
 - Kann/muss zwischen beiden eine räumliche Trennung geschaffen werden?
 - Hilfe signalisieren und organisieren (im absoluten Notfall ggf. 110/112 rufen)
 - Informationsweitergabe an eine(n) der genannten Ansprechpartner*innen
 - Mit dieser/m weitere Schritte planen und in Absprache z. B.:
 - Behörden einschalten
 - b. B. zuständige/n rechtliche/n Betreuer*in mit einbeziehen
 - Externe Beratung hinzuziehen
 - Dokumentation (s.u.) des Tathergangs sowie der eingeleiteten Schritte
 - Opfer begleiten und adäquat über alle Maßnahmen in Kenntnis setzen
- Ggf. weitere Schritte seitens der Leitungskräfte:
 - Umgehend nach Kenntnisnahme Fallbesprechung einberufen

- Schnellstmögliche Terminierung, spätestens 3 Tage nach eingegangener Meldung
- Bei Bedarf einer anschließenden Supervision, diese ebenfalls umgehend, spätestens nach Fallbesprechung, terminieren
- Nachbereitung in Form von Begleitung von ggf. externer Beratung, von evtl. Opfer-Täter*in-Konfrontation, von Reflexion nach beidseitiger Einigung und Weiterführen des MA-Kund*innen-Verhältnisses usw.
 - Bei Bedarf auch hier die/den zuständige/n rechtliche/n Betreuer*in mit einbeziehen
- Grundsätzlich für vollständige und zeitnahe Aufklärung sorgen und bis dahin sowohl Opfer als auch Täter*in gemäß dem Datenschutz schützen.
- Bei Beschuldigungen stets Opfer- und Täter*innenperspektive beleuchten, indem geprüft wird, ob Gründe für Falschbeschuldigungen vorliegen können.
- Je nach Opfer-Täter*in-Konstellation sind folgende Konsequenzen in Abhängigkeit des jeweiligen Vorfalls möglich:
 - Falls sich ein/e Mitarbeiter*in als Täter*in gegenüber Kund*innen und/oder Mitarbeitenden herausstellt:
 - Klärung inkl. Entschuldigung
 - Wechsel des Einsatzbereiches
 - Freistellung
 - Prüfung weiterer arbeitsrechtlicher Schritte bis hin zur Kündigung
 - b. B. Strafanzeige
 - Zusätzliche Meldung gemäß Vertrag (s.o.)
 - Falls sich ein/e Kund*in als Täter*in gegenüber Kund*innen und/oder Mitarbeitenden herausstellt:
 - b. B. zuständige/n rechtliche/n Betreuer*in mit einbeziehen
 - Klärung inkl. Entschuldigung und/oder Mitarbeiter*innenwechsel
 - Bei ungeklärter Situation in einer Wohngemeinschaft ggf. Wechsel dieser anbieten
 - b. B. Kündigung des Kundenvertrages
 - b. B. Strafanzeige

- Falls sich eine dritte Person als Täter*in gegenüber Kund*innen und/oder Mitarbeitenden herausstellt
 - Klärung inkl. Entschuldigung
 - Hausverbot (gilt seitens der isb nur für Büroräumlichkeiten; über die privaten Räumlichkeiten der Kund*innen verfügen diese eigenständig)
 - Strafanzeige
- Gewalttaten sind ggf. Straftaten und müssen entsprechend strafrechtlich verfolgt werden. Zudem können diese dienst-/arbeitsrechtliche Sanktionen nach sich ziehen.

Dokumentation und Nachsorge

Verdachts- oder Gewaltfälle, Beobachtungen, Auffälligkeiten und Folgen sind zeitnah zu dokumentieren. In Absprache mit den Ansprechpartner*innen und je nach Situation eignet sich hierfür die Betreuungsdokumentation sowie zusätzliche Gesprächsprotokolle. Für Beschwerde- oder Verdachtsfälle ist das Beschwerdeformular zu nutzen.

Möglichst sind die Sichtweisen aller Beteiligten zu berücksichtigen und darzustellen. Der Datenschutz muss un-bedingt gewahrt werden.

Die Dokumentation dient dem Nachweis und der Klärung und wird anschließend archiviert bzw. zur Risikoanalyse genutzt, um künftig ähnliche Situationen vermeiden zu können.

Zusätzlich zur Dokumentation und in Abhängigkeit der vorangegangenen Situation, sollten Opfer und/oder Täter*in die Möglichkeit eines aktiven Austausches/ einer Aussprache gegeben werden. Diese kann sowohl durch Leitungskräfte und vertraute Mitarbeitende oder auch durch externe Berater*innen oder in Form einer Supervision begleitet werden. Ziele sind Reflexion, Auf- und Nacharbeitung des Tatbestandes sowie Sensibilisierung und auch Überprüfung. Hierfür bedarf es über einen individuell angemessen langen Zeitraum wiederkehrende Besprechungen und Begleitung.

Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagementsystem der isb ist wie folgt aufgebaut:

- Die Geschäftsführung ist verantwortlich für das QM
 - Sie delegiert die Implementierung des Systems an die Qualitätsmanagementbeauftragte in der Geschäftsstelle
 - Umsetzung in den Zweigstellen erfolgt mithilfe von Qualitätsbeauftragten; verantwortlich sind die jeweiligen Leitungskräfte

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird mithilfe des PDCA-Zyklus im Rahmen folgender

regelmäßig und verpflichtend stattfindender Qualitätszirkel auf Leitungsebene sichergestellt:

- Zweigstellenleitersitzungen (monatlich)
- Bereichsbesprechungen (monatlich)
- Kompetenzteams (für die Bereiche: Eingliederungshilfe, (Intensiv-)Pflege, Hygiene; monatlich)
- Qualitätszirkel (QMB, QB; quartalsweise)
- Leitungsbesprechungen in den ZS (alle Leitungsebenen, wöchentlich)
- Teambesprechungen (verpflichtend für alle Teammitglieder je nach Bereich und Bedarf: wöchentlich bis quartalsweise) stets inklusive Fallbesprechungen und kollegialer Beratung

Eine Überprüfung der Umsetzung sowie der Wirksamkeit des QMS erfolgt jährlich in Form von internen Audits, internen und externen Prüfungen und internen Auswertungen von Kennzahlen und Inhalten zu:

- Beschwerden und Meldungen
- Fortbildungen
- Visiten, kollegialen Fachanleitungen, Einarbeitungen
- Befragung
- Dokumentation
- Risikoanalysen und Gefährdungsbeurteilungen

Das Prozessmanagement wird mithilfe eines webbasierten QMH sichergestellt.

Geplante Qualifizierungsmaßnahmen werden allen Mitarbeitenden in einer (halb-)jährlichen Übersicht zur Verfügung gestellt und die Teilnahme mithilfe von Teilnehmerlisten und Teilnahmebescheinigungen/Zertifikaten nachvollziehbar dokumentiert.

Externe Unterstützungs- und Beratungsstellen:

Den hier aufgelisteten Unterstützungs-/Beratungsstellen haben wir uns sowie das isb-interne Gewaltschutzkonzept vorgestellt. Die Angebote können bei Bedarf genutzt sowie deren mögliche Beratungs- oder Fortbildungsangebote in Anspruch genommen werden.

Ansonsten nutzen wir die Beratungs- und Unterstützungsangebote unserer Kooperationspartner LVR, LWL, des Jugendamtes, der KoKoBe sowie des Wohlfahrtsverbandes Der Paritätische, dem wir angehören. Hier nehmen wir an den teilweise monatlich (online) und ansonsten quartalsweise (in Präsenz) stattfindenden Facharbeitskreisen/Workshops/Austauschforen (pro Leistungsbereich) teil. Die Teilnahme findet entweder durch die Leitungskräfte der jeweiligen Zweigstellen und/oder die Mitglieder des Qualitätsmanagements statt. Relevante Inhalte werden je nach Bedarf anschließend in die zuständigen Bereiche kommuniziert und/oder in bestehende

Konzepte/Verfahrensweisungen aufgenommen und zur Verfügung gestellt.

Mitgeltende Unterlagen

- Gewaltprävention/-schutz_Handlungsanweisung
- Risikomanagement
- Beschwerdemanagement
- Gefährdungsbeurteilung_Gewalt
- Vermeidung_FeM-Konzept
- Anhang zum Gewaltschutzkonzept (Unterstützungsangebote)
- Gewaltschutzkonzept in Leichter Sprache