



Lebenshilfe Aachen
Werkstätten & Service GmbH

Schutzkonzept

Prävention von Gewalt,
Grenzverletzungen und Übergriffen

Interventionsmaßnahmen
und der angemessene
Umgang mit Gewaltvorfällen

Teilnehmer der Projektgruppen:

Hannah Schmiddy, Jana Dausch, Daniel Fischer, Alexandra Gasper, Christin Gutsch, Helmut Heimich, Mirella Jagus, Achim Jakoby, Niklas Kappetein, Bernd Knauf, Ulrich Lewanschowski, Thomas Niggenaber, Stephanie Schweitzer, Eva Stolz, Cornelia Quast, Mariele Storms, Elke Mingers, Norbert Zimmermann

Projektleitung: Martina Lintzen

Um den Lesefluss des Schutzkonzeptes nicht zu stören, wird für alle genannten Personen und Berufsgruppen der männliche Terminus verwendet. Dadurch wird die weibliche und diverse Form nicht ausgeschlossen. Alle genannten Personen und Berufsgruppen werden unabhängig von ihrem Geschlecht als gleichwertig betrachtet.

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort.....	5
Einleitung.....	6
Unsere Leitsätze	8
Teil 1 Begriffe und Ausprägungen von Gewalt.....	12
Was ist Gewalt?.....	12
Gewaltformen.....	13
• <i>Physische Gewalt</i>	13
• <i>Psychische Gewalt</i>	13
• <i>Sexualisierte Gewalt</i>	14
• <i>Strukturelle Gewalt</i>	14
Ausprägungen von Gewalt.....	15
• <i>Grenzverletzungen</i>	15
• <i>Übergriffe</i>	16
• <i>Regel, Struktur und Machtmissbrauch</i>	18
Teil 2 Präventionsmaßnahmen	22
Räumlichkeiten der Werkstätten der Lebenshilfe Aachen	22
Achtsamkeit und Aufmerksamkeit im pädagogischen Arbeits- alltag	24
Nähe und Distanz.....	25
Kommunikation	26
Gewalt enttabuisieren	27
Sexualität und Beziehungen innerhalb der Werkstatt.....	28
Prävention vor Ort	28
Personalauswahl und Einstellungsverfahren	30
Fortbildungen, Schulungen und Aufklärung	31
Kleiderordnung für alle Mitarbeiter.....	32
Handynutzung und Soziale Medien innerhalb der Werkstatt.....	32
Teil 3 Interventionsmaßnahmen	34
Richtig und angemessen handeln im Verdachts- oder Gewaltvorfall	34
Fürsorgepflicht gegenüber Mitarbeitern der Werkstatt.....	34
Umgang mit Freiheitentziehenden Maßnahmen	35
Handlungsleitfäden.....	37
Gewalt durch Externe – Beobachtung	36
Gewalt durch Externe – Vermutung	37

Gewalt durch beschäftigte Mitarbeiter – Beobachtung	38
Gewalt durch beschäftigte Mitarbeiter – Vermutung	39
Gewalt durch hauptamtliche Mitarbeiter – Beobachtung.....	40
Gewalt durch hauptamtliche Mitarbeiter – Vermutung.....	41
Freiheitentziehende Maßnahmen – akut	42
Freiheitentziehende Maßnahmen – regelmäßig.....	43
Teil 4 Anhänge.....	44
Anhang 1: Dokument „F 08-005 Verpflichtung auf die Vertraulichkeit“	44
Anhang 2: Dokument (Datenschutz)	46
Anhang 3: Arbeitsanweisung „A 08-002-Fotografieren“	49
Anhang 4: Prozess “Beschwerdemanagement P 10-002”	50
Anhang 5: Merkblatt & Beschwerdeformular (leichte Sprache)	52
Anhang 6: Dokument “F 10-007 Beschwerdeformular)	56
Teil 5 Literaturverzeichnis	57
Teil 6 Epilog	58

Vorwort

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

jede und jeder von uns wünscht sich Respekt. Das heißt Wertschätzung dafür, was wir denken, fühlen und tun. Das heißt Aufmerksamkeit, wie wir sind und was wir im Leben erreichen wollen. Gegenseitiger Respekt, ein respektvolles Miteinander – das ist die Grundlage für jede friedliche Gesellschaft, und für jedes Unternehmen, das dauerhaft erfolgreich sein will.

Doch Respekt fällt nicht vom Himmel. Menschen sind verschieden. Überall, wo Menschen zusammen leben und zusammen arbeiten, muss Respekt oft täglich neu errungen, erstritten, gelebt werden. Damit dies gelingen kann, braucht es klare Regeln und Schutzräume.

Daher bin ich sehr froh, dass nun dieses Schutzkonzept vorliegt, das die Regeln und Schutzräume in unserem Unternehmen sehr praxisorientiert beschreibt. Es ergänzt hervorragend unser Leitbild und das Ethikpapier, mit dem wir uns bereits vor Jahren auf den Weg zu mehr Prävention gegen Gewalt und angemessenes Handeln im Interventionsfall gemacht haben.

Mein herzlicher Dank gilt der Projektgruppe, die das Konzept mit großem Engagement erarbeitet und mit dem Elternbeirat, dem Werkstattrat und dem Betriebsrat abgestimmt hat.

Ich wünsche mir, dass sich das Schutzkonzept im Alltag bewährt und ein wichtiges Instrument wird, mit dem wir unser Unternehmen zu einem möglichst sicheren Ort vor Gewalt machen.

Denn die Lebenshilfe Werkstätten sind Orte, an denen wir Vielfalt in besonderer Weise respektieren.



Norbert Zimmermann
Geschäftsführer

Einleitung

*„Wo Menschen miteinander leben und arbeiten,
kann es zu unbeabsichtigten oder beabsichtigten Übergriffen kommen.
Für Menschen mit geistiger Behinderung,
die auf Unterstützung durch ambulante Dienste oder Einrichtungen angewiesen sind,
besteht ein höheres Risiko, von Grenzüberschreitungen,
Übergriffen und Gewalt betroffen zu sein.“¹*

Vielfältige Studien zeigen ein erhöhtes Ausmaß von Gewalt an Menschen mit Behinderung. Seit Herbst 2011 liegen in Deutschland erste offizielle Daten zum Thema Gewalt und Behinderung vor. Die Studie *„Lebenssituationen und Belastungen von Frauen mit Beeinträchtigung und Behinderung in Deutschland“* wurde im Auftrag des Bundesfamilienministeriums durchgeführt. Dabei wurden 1.500 Frauen im Alter von 16 bis 65 Jahren in Einrichtungen der Behindertenhilfe befragt. Es berichteten 78–84 %, dass sie Gewalt und verletzendes Handeln im Erwachsenenalter erleben mussten. Davon waren 69–75 % körperliche Übergriffe und um die 29–43 % sexuelle Gewalt. Weitere Studien belegen, dass auch viele Männer mit Behinderungen von Gewalt betroffen sind.²

Bis heute werden Forschungen sowie Reportagen zum Thema Gewalt in Einrichtungen der Behindertenhilfe durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen die hohe Gewaltbetroffenheit und das erschreckende Ausmaß, in dem Menschen mit Behinderungen Gewalt in ihrem Leben erfahren mussten.

Die *Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH* wird sich dem Thema Gewalt sowie grenzverletzendem oder übergriffigem Verhalten mittels Präventions- und Interventionsmaßnahmen stellen. Unsere Werkstatt ist eine von zurzeit 700 Werkstätten in ganz Deutschland. Die Werkstatt zählt damit nicht zu einem gewinnorientierten Gewerbe, sondern stellt für Menschen mit einer geistigen, psychischen oder schweren körperlichen Behinderung

¹ Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V. (Hrsg.) (2017): *Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern. Eine Praxishilfe der Bundesvereinigung Lebenshilfe*. Marburg/Berlin, S. 3

² Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2013): *Lebenssituation und Belastung von Frauen mit Behinderung und Beeinträchtigung in Deutschland*. (abgerufen am 01.06.2019)

eine Institution zur beruflichen Rehabilitation dar. Zu unserem Auftrag gehört es, die Teilnahme am Arbeits- und Gemeinschaftsleben zu ermöglichen und unsere beschäftigten Mitarbeiter in ihrem pädagogischen Arbeitsalltag individuell zu fördern.³

Unsere Arbeitsweise orientiert sich an unserem **Leitbild** sowie dem dazugehörigen **Verhaltenskodex**. Beide werden im Folgenden noch genauer dargestellt. Zu unseren Leitsätzen haben wir ein Schutzkonzept erstellt, welches sich ausführlich mit dem Thema der Gewalt befasst. Die heutigen Studien, Forschungen oder Reportagen über die Gewaltbetroffenheit zeigen, dass eine fachliche Prävention von Gewalt, Grenzverletzungen und Übergriffen innerhalb jeder Einrichtung notwendig ist. Zudem müssen angemessene Interventionsmaßnahmen als Wegweiser für den pädagogischen Arbeitsalltag mitgegeben werden.

Das Konzept soll dem Schutz aller Mitarbeiter dienen. Dabei möchten wir vor allem für unsere beschäftigten Mitarbeiter einen adäquaten Schutz während ihrer Arbeitszeit bieten. Ferner nehmen wir die individuellen Erfahrungen unserer hauptamtlichen Mitarbeiter wahr die in ihrem Arbeitsalltag ebenso Interaktionen durch Gewalt erleben, und entwickeln entsprechende Präventionsmaßnahmen.

Die Gewalt selbst kann von jedem internen Mitarbeiter, aber auch externen Personen innerhalb einer Werkstatt ausgehen, unabhängig von Behinderung, Geschlecht, Alter, Religion oder auch Beruf.

Aus diesen Gründen wird klar: ein **Schutzkonzept zur Gewaltprävention** und ein respektvoller Umgang mit dem Thema Gewalt ist für die Werkstätten der Lebenshilfe Aachen von hoher Bedeutung. Das Konzept wird, verschiedene Ausprägungen/Formen von Gewalt aufzeigen und hilft auf Gewalt fachlich angemessen zu reagieren.

³ Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH (2018): *Unser Auftrag*. S. 7f. (abgerufen am 20.05.2019)

Unsere Leitsätze

Leitbild

In verständlicher Sprache

Die Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH ist ein zukunftsorientiertes Unternehmen der Sozialwirtschaft.

Unser Ziel

Unser Ziel ist die Schaffung beruflicher Teilhabe für Menschen mit Behinderung.

Dabei orientieren wir uns an den Ansprüchen eines inklusiven Arbeitsmarktes.

Und am Selbsthilfe- und Mitbestimmungsgrundsatz unseres Gesellschafters Lebenshilfe Aachen e.V..

Wir erreichen unsere Ziele durch innovative, qualitätsbewusste und marktorientierte Produkte und Dienstleistungen.

Diese bieten eine Vielfalt an Beschäftigungsmöglichkeiten, auch für Menschen mit schweren mehrfachen Behinderungen.

Unsere Arbeitsweise

Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Anforderungen unserer Kunden.

Wir sichern unsere Wettbewerbsfähigkeit durch eine hohe Qualifizierung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Qualität unserer Leistungen genügt höchsten Anforderungen.

Angehörige, Betreuer und Werkstattgremien sind in wichtige Entscheidungen einbezogen.

Diesem Selbstverständnis fühlen sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtet.

Unser Umgang miteinander

Wir begegnen uns mit Respekt und Wertschätzung.

Wir pflegen einen situativen Führungsstil.

Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Würde, Bedürfnisse und Kompetenzen der Menschen mit Behinderung.

Die Entwicklung unserer Mitarbeiter

Wir stärken die Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter.

Wir fördern dies durch individuelle berufliche Ausbildung und Weiterbildung.

Darüber hinaus unterstützen wir den Übergang unserer Mitarbeiter mit Behinderung auf den ersten allgemeinen Arbeitsmarkt.


Norbert Zimmermann
Geschäftsführer

Erstellt von: Hans-Dieter Kratz, 06.10.2016 Verantwortlich: Norbert Zimmermann seit 06.10.2016 Freigabe von: Hans-Dieter Kratz (21.10.2016) Revision: 0	Dokument F 05-22 Ethikpapaier ConSense IMS-Server 2018 v 2018.1.15	 Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH Seite 1 von 1
--	---	--

Ethikpapier

Stand 7.4.2016/NZ

Mit unseren Verhaltensgrundsätzen geben wir unseren hauptamtlichen Mitarbeitern¹ einen Wegweiser an die Hand, der die wesentlichen Grundprinzipien unseres Handelns zusammenfasst, konkretisiert und uns alle somit in der Bewältigung der rechtlichen und ethischen Herausforderungen bei der täglichen Arbeit unterstützt.

Der Inhalt des vorliegenden Verhaltenskodexes ist für den Geschäftsführer und alle Mitarbeiter der Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH verbindlich.

Unser gemeinsames Ziel ist es, die Würde eines jeden Menschen zu achten und ihn wertschätzend zu behandeln.

Insbesondere den beschäftigten Mitarbeitern wollen wir ein Gefühl des Angenommen-seins vermitteln. Beim Umgang mit unseren beschäftigten Mitarbeitern und deren Familien wahren wir stets deren Würde und ihr Recht auf Selbstbestimmung im Rahmen der Werkstattstrukturen. Alle medizinischen, pflegerischen, pädagogischen Maßnahmen tragen den Schutzauftrag nach körperlicher und seelischer Unversehrtheit Rechnung.

Verletzungen dieses Grundsatzes durch hauptamtliche Mitarbeiter nehmen wir nicht hin.

Entsprechend unserem Leitbild gehen alle Mitarbeiter wertschätzend miteinander um. Diskriminierungen von Mitarbeitern, z.B. wegen des Geschlechts, der Abstammung, der Sprache, seiner Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen oder der sexuellen Orientierung tolerieren wir nicht. Dies gilt ebenso für jede Form von Gewalt oder Mobbing.

Wir sind uns bewusst, dass im Arbeitsalltag Situationen auftreten können, die zur Abwehr einer Eigen- bzw. Fremdgefährdung, vorrübergehend einschränkende Maßnahmen erforderlich machen. Jede Handlung in dieser Form muss im direkten Anschluss dokumentiert werden. Die Dokumentation muss Ort, Zeit, die Namen aller Beteiligten, den Anlass, Art und Umfang der durchgeführten Maßnahme enthalten. Zeugen sind ggf. ebenfalls zu benennen. Die Leitung Soziales, Bildung und Mitarbeiterentwicklung ist über den jeweiligen Vorgesetzten des Bereiches umgehend zu informieren.

Der vorliegende Verhaltenskodex bietet eine Richtlinie, nach der wir unser Verhalten im betrieblichen Alltag ausrichten. Er erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern hält dazu an, dass alle Mitarbeiter ihr Verhalten stets auf Übereinstimmung mit den Werten, dem Leitbild und den hier vorliegenden Regeln des Verhaltenskodex unseres Unternehmens überprüfen.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Ethikpapier der männliche Terminus verwendet.

Dies soll in keiner Weise eine Diskriminierung des weiblichen Geschlechts darstellen.

Erstellt von: Hans-Dieter Kretz, 28.03.2017 Verantwortlich: Hans-Dieter Kretz, Norbert Zimmermann seit 14.03.2017 Freigabe von: Hans-Dieter Kretz (28.03.2017) Revision: 2	Dokument F 05-29 Handlungsleitlinien zum Ethikpapier ConSense IMS-Server 2018 v 2018.1.18	 Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service Seite 1 von 2
---	--	--

Handlungsleitlinien zum Ethikpapier

Ziel der Handlungsleitlinien ist es, den hauptamtlichen Mitarbeitern Handlungssicherheit für das tägliche Zusammenarbeiten mit Menschen mit Behinderung zu geben. Es geht darum, Mitarbeitende im Umgang mit Macht zu sensibilisieren und in ihrer Verantwortung zu unterstützen. Die Handlungsleitlinien bieten eine Grundlage zur offenen Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt und Aggression und stellen sich gegen eine Tabuisierung. Sie beinhalten Aussagen, die sich auf den pädagogischen Kontext der täglichen Arbeit beziehen.

Wir verpflichten uns,

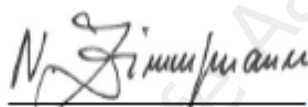
- dem beschäftigten Mitarbeiter gegenüber stets eine respektvolle und geduldige Haltung zu wahren,
- wertschätzend und achtsam miteinander umzugehen,
- zu einer Haltung der Akzeptanz gegenüber unterschiedlichen Lebensentwürfen, im Rahmen unserer gesellschaftlichen Werte und Normen,
- zu einer Haltung der Akzeptanz gegenüber der Herkunft, des Glaubens, der politischen und sexuellen Orientierung,
- die Grenzen des Anderen zu respektieren,
- einen achtsamen körperlichen Nähe-Distanz Umgang zu wahren,
- die Intimsphäre der Mitarbeiter zu wahren, indem wir anklopfen, darauf achten, dass Toiletten getrennt nach Geschlechtern benutzt werden, die Türen verschlossen sind und die Mitarbeiter nur vollständig bekleidet durch den Flur gehen. Ebenso werden die Wünsche der Mitarbeiter insbesondere im Bereich der Pflege bei der Einarbeitung neuen Personals bzw. bei Praktikanten beachtet,
- verletzende Äußerungen, Beleidigungen, Hetze oder Pöbeln nicht zu dulden,
- Schlagen oder anderweitige gegenseitige Angriffe nicht zu dulden,
- ein menschenunwürdiges Verhalten sofort zu unterbinden und darauf hin zu weisen,
- einen respektvollen, wertschätzenden Umgang vorzuleben und jeden darin zu unterstützen, einen guten sozialen Umgang zu erlernen,
- niemals eine Vorverurteilung stattfinden zu lassen und nicht zuzulassen, dass jemand vorgeführt wird,
- Streitigkeiten oder körperliche Gewalt sofort zu unterbinden und die Konfliktpartner zu trennen,
- die Selbstständigkeit der beschäftigten Mitarbeiter zu wahren und zu fördern,
- wertschätzende, angemessene und situationsbezogene verbale Kommunikation zu pflegen,
- bei Menschen mit denen die Kommunikation gestört oder gar nicht vorhanden ist, die Betreuung in Absprache mit mehreren Beteiligten erfolgen zu lassen,
- wenn diskriminierende Äußerungen von Seiten eines Mitarbeiters oder Kollegen kommen, einzugreifen und uns dagegen zu äußern,
- Verstöße gegen unsere Handlungsleitlinien nicht zu akzeptieren und diese mit unserem Vorgesetzten zu kommunizieren,
- notwendige Konsequenzen immer situationsbezogen und in einem inhaltlichen Zusammenhang zu gestalten,
- sicher zu stellen, dass eine zeitnahe Reflektion und Spiegelung der jeweiligen Situation erfolgt,
- erforderliche Interventionen transparent zu vermitteln

- in beginnenden krisenhaften Situationen deeskalierend zu handeln und versuchen dem Menschen eine Ausweichmöglichkeit zu Auto- oder Fremdaggression zu bieten.

Beispiele:

- Bewegung, Spazieren, Umlenkung in Sport, andere Reize schaffen, schaukeln,
- Ruhephasen, Rückzug in einen ruhigen Bereich,
- Verminderung der Sinneswahrnehmung / Verringerung von Reizen,
- untypische Reaktionen,
- angenehme Atmosphäre schaffen.
- in besonders kritischen Situationen geeignete Maßnahmen zum Selbst- und Fremdschutz zu ergreifen. Hierbei sollte alles in Betracht gezogen werden, was zum Selbst- und Fremdschutz angemessen erscheint, bis die Notsituation beseitigt ist:
 - unbeteiligte Beschäftigte in Sicherheit bringen, um sie vor Angriffen zu schützen.
 - sich selber außerhalb der Reichweite eines Angriffes bringen / Angriffe vermeiden.
 - bei Autoaggressionen wie z.B. Haare ausreißen Arme festhalten, bis die Person sich beruhigt hat / die Situation beendet ist. Erlernte Deeskalationsstrategien einsetzen. Hilfe holen, bzw. Zeuge dabei haben, um die Situation bewältigen und als angemessen bewerten zu können.
 - bei Gefährdung der eigenen Unversehrtheit Angriff abwehren, Angreifer festhalten, bis die Notsituation vorbei ist, bzw. der Angreifer sich beruhigt hat. Weiterhin Deeskalationsstrategien anwenden. Hilfe, bzw. Zeuge dabei haben, um die Situation bewältigen und als angemessen bewerten zu können.
 - Vorgehensweise dokumentieren und die Leitung Soziales, Bildung und Mitarbeiterentwicklung über den Vorgesetzten informieren.
 - im Team Deeskalationsstrategien erarbeiten und reflektieren
 - Bereitschaft für Reflektionen und Fallbesprechungen im Team
 - Unterstützung durch Beratung,- und Supervisionsangebote annehmen

Durch unser verantwortungsvolles Handeln tragen wir zur Umsetzung unserer ethischen Grundsätze bei und unterstützen die Weiterentwicklung in unserem Unternehmen zum Wohle aller beschäftigten Mitarbeiter/innen.



Norbert Zimmermann
Geschäftsführer



Elke Mingers
Leitung Sozialer Dienst

Vorname Name
Mitarbeiter/in

Teil 1 Begriffe und Ausprägungen von Gewalt

Was ist Gewalt?

Für das vorliegende Schutzkonzept und die dazugehörigen Präventions- und Interventionsmaßnahmen ist es zunächst notwendig, den Begriff der Gewalt zu definieren und zu verstehen. Zusätzlich werden die unterschiedlichen Gewaltformen und Ausprägungen von Gewalt erklärt.

Dabei stellen sich die Fragen:

- Was ist Gewalt?
- Wann beginnt Gewalt?
- Welche Gewaltformen und Ausprägungen von Gewalt gibt es?

Es gibt viele unterschiedliche Ansätze zur Begriffserklärung von Gewalt in ihren verschiedenen Formen. Daher ist es schwierig, eine ganzheitliche Definition zu benennen, die alle wichtigen Eigenschaften und Grenzen von Gewalt beinhaltet.

Nach Angaben der Weltgesundheitsorganisation (WHO) gibt es keine weltweit einheitliche Definition, da es ein äußerst diffuses und komplexes Phänomen ist, das sich einer exakten wissenschaftlichen Definition entzieht.

Wissenschaftliche Erklärungen führen hier nicht zum Ziel, denn jeder Mensch empfindet anders. Hier spielen persönliche Erfahrung, kulturelle Einflüsse und Einstellungen eine große Rolle und führen zu unterschiedlichen Empfindungen.

Die Weltgesundheitsorganisation definiert Gewalt (4) folgendermaßen: Der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.

Unabhängig von der Art der Gewalt hinterlassen die Interaktionen und Handlungen tiefe seelische Narben und können tiefgreifende Folgen haben und zu psychischen Schäden führen.⁴

⁴ WHO (2003): *Weltbericht Gewalt und Gesundheit. Zusammenfassung*. (Abgerufen am 20.05.2019)

Gewaltformen

Zur Erläuterung des Gewaltbegriffes gehört die Unterscheidung der verschiedenen Gewaltformen und Klarheit darüber, wie gewalttätiges Handeln aussehen kann. Gewalttätiges Verhalten kann sich beispielsweise durch Schläge, Tritte oder Bisse äußern. Ebenso kann die Überschreitung einer persönlichen Grenze eine Form von Gewalt sein.

Im Folgenden werden vier Beispiele zu unterschiedlichen Formen von Gewalt erläutert, und zwar die *physische*, *psychische*, *sexuelle* und *strukturelle* Form der Gewalt. Keine dieser Gewaltformen wird in unserer Werkstatt akzeptiert oder geduldet. Um gewalttätige Szenen einschätzen und fachlich angemessen darauf reagieren zu können, ist es wichtig sich mit diesen unterschiedlichen Formen der Gewalt auseinanderzusetzen.

• *Physische Gewalt*⁵

Die **physische Form** wird meist als körperliche Gewalt bezeichnet. Darunter fallen alle Formen von körperlichen Misshandlungen, die meist klar und deutlich identifiziert werden können.

Physische Gewalt äußert sich beispielsweise durch:

- Schlagen
- Treten
- Schütteln
- Stoßen, Schubsen
- Festhalten (z. B. an den Haaren ziehen)
- Sanktionen wie Einschließen, Festbinden
- Zwangsmedikation, -ernährung
- Vernachlässigung

• *Psychische Gewalt*⁶

Psychische Gewalt wird meist auf der seelischen und emotionalen Ebene ausgeübt. Diese Form ist, im Gegensatz zur körperlichen Gewalt, schwerer zu benennen. Die verschiedenen Möglichkeiten, einen Menschen psychisch zu belasten, sind umfangreich und werden individuell unterschiedlich stark empfunden. In einigen Fällen ist seelische Gewalt eine Vorstufe von körperlicher Gewalt.

Beispiele psychischer Gewalt:

- verbale Verletzungen sowie Beleidigungen und Beschimpfungen
- Einschüchterung
- Drohung, Nötigungen, Verängstigung
- Beschämung, Bloßstellung
- Beschuldigung
- abwertendes Verhalten
- Belästigung
- emotionale Erpressung
- Ausgrenzungen in Form von Mobbing

⁵ Gewaltlos (2015): *Formen von Gewalt*. (abgerufen am 20.05.2019)

⁶ vgl. Ebd. (abgerufen am 20.05.2019)

- **Sexualisierte Gewalt**

Sexualisierte Gewalt ist im öffentlichen Diskurs ein wichtiges Thema. Im Laufe ihres Lebens werden in etwa jede zweite Frau und jeder dritte Mann mit Behinderung mit sexualisierter Gewalt konfrontiert.⁷

Innerhalb des pädagogischen Arbeitsalltags wird ebenso deutlich, dass auch unsere hauptamtlichen Mitarbeiter immer wieder mit Grenzüberschreitungen durch sexualisierte Gewalt konfrontiert werden.

Sexuelle Gewalt umfasst verschiedene Aspekte

- Belästigung
- Nötigung
- Missbrauch
- Vergewaltigung
- Missachtung der Intimsphäre

Verschiedene Formen sexualisierter Gewalt bezeichnet das Strafgesetzbuch als Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung. Sie sind in den folgenden Paragraphen als strafrechtlich relevantes Handeln aufgeführt:

§ 174a StGB sexueller Missbrauch von Hilfsbedürftigen in Einrichtungen

§ 174c StGB sexueller Missbrauch unter Ausnutzung eines Betreuungsverhältnisses

§ 177 StGB sexuelle Nötigung oder Vergewaltigung

§ 179 StGB sexueller Missbrauch widerstandunfähiger Personen

- **Strukturelle Gewalt**

Strukturelle Gewalt geht nicht von einer einzelnen Person aus, sondern entsteht durch Benachteiligung und Diskriminierung basierend auf gesellschaftliche Strukturen, wie beispielsweise Normen, Werte und Institutionen. Institutionelle Rahmenbedingungen einer Einrichtung können Gewaltgeschehen begünstigen.

Mögliche Beispiele dazu sind:

- Verweigerung der Rechte
- Unangemessene Ausbildungs- und Förderplanung
- Willkürliche Regelungen/Vereinbarungen
- Unangemessene, ungeeignete Beaufsichtigung, wie z. B. als hauptamtlicher Mitarbeiter die Gruppe ohne Absprache verlassen
- Verletzung des Datenschutzes
- Nicht ausreichendes und/oder nicht qualifiziertes Personal

⁷ Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2013): *Lebenssituation und Belastung von Frauen mit Behinderung und Beeinträchtigung in Deutschland*. (abgerufen am 01.06.2019)

⁸ Galtung, Johan (1975): *Strukturelle Gewalt, Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, S.9ff.

Ausprägungen von Gewalt

Neben den verschiedenen Formen gibt es genauso unterschiedliche Ausprägungen von Gewalt. In Bezug auf den pädagogischen Alltag empfiehlt Zartbitter e. V.⁹ eine genaue Differenzierung von *Grenzverletzungen*, *Übergriffen*, *Struktur-* sowie *Machtmissbräuchen* und die Benennung *strafrechtlich relevanter Handlungen*. Dies hilft, gewalttätige Situationen deutlicher zu unterscheiden und fachlich angemessen darauf reagieren zu können.

- **Grenzverletzungen**

Im pädagogischen Arbeitsumfeld sind **Grenzverletzungen** immer wieder ein Thema, mit dem wir uns als Unternehmen auseinandersetzen. Bereits ein falsches Wort oder eine unabsichtliche Berührung kann als Grenzverletzung empfunden werden.

Die Verletzung einer persönlichen Grenze ist nicht per se eine strafrechtlich relevante Gewalttat. Zudem sind solche Überschreitungen korrigierbar, wenn die grenzverletzende Person dem Gegenüber respektvoll und wertschätzend begegnet und bereit ist, das verletzende Handeln anzuerkennen, sich gegebenenfalls zu entschuldigen und zukünftige Handlungen zu unterlassen.

Grenzverletzungen geschehen infolge fachlicher sowie persönlicher Mängel meist unabsichtlich oder zufällig. Um diese im Einzelfall zu vermeiden, helfen fachliche Anleitungen, Supervisionen und klare Dienstanweisungen bezüglich eines adäquaten Umgangs im Arbeitsalltag.

Jedoch gibt es genauso Grenzverletzungen, die absichtlich geschehen, vor allem wenn die eigene Machtposition innerhalb des Gruppengeschehens ausgenutzt wird. In diesen Einzelfällen muss die fachliche Umgangsweise hinterfragt und weitere Grenzverletzung müssen energisch unterbunden werden.

Beispiele für mögliche **Grenzverletzungen** sind:

- Missachten der gebotenen körperlichen Distanz durch Berührung oder intime körperliche Nähe im alltäglichen Umgang
- Missachtung eines respektvollen Umgangs
- Missachtungen der Schamgrenze
- Rangeleien, die zu nichtbeabsichtigten Verletzungen führen
- Missachtungen der professionellen Rolle oder Ausnutzung der Machtposition als z. B. hauptamtlicher Mitarbeiter

⁹ Die folgenden Ausführungen zum Thema „Ausprägungen von Gewalt“ basieren auf den Unterscheidungen von Enders u. a. (2010): *Zur Differenzierung zwischen Grenzverletzungen, Übergriffen und strafrechtlich relevanten Formen der Gewalt im pädagogischen Alltag*. Köln: Zartbitter e.V. (abgerufen am 01.06.2019)

Unseren Verhaltenskodex entspricht ein respektvoller und adäquater Umgang. Daher werden *öffentliches Bloßstellen, Verletzungen der Rechte, ein unangebrachter Befehlston* sowie *persönlich abwertende, sexistische* oder auch *rassistische* Bemerkungen nicht akzeptiert.

Sobald solche Missachtungen der persönlichen Grenze und des Umgangs miteinander systematisch auftreten, wird aus einer Grenzverletzung schnell ein Übergriff. In diesem Fall helfen fachliche Anleitungen und die eigene Selbstreflexion nur bedingt.

- **Übergriffe**

Übergriffe sind nicht zwingend geplante Handlungen, dennoch werden sie auch nicht völlig zufällig ausgeübt. Sie sind Folgen persönlicher und/oder grundlegender fachlicher Defizite. Ein übergriffiges Verhalten entsteht durch das bewusste Sich-Hinwegsetzen über gesellschaftliche und kulturelle Normen, institutionelle Regeln oder fachliche Standards.

Übergriffe unterscheiden sich von Grenzverletzungen, wenn:

- die verbal oder nonverbal gezeigte abwehrende Reaktion des Gegenübers missachtet wird
- Grenzverletzungen massiv sind und/oder häufig auftreten
- die Kritik von Dritten am grenzverletzenden Verhalten, wie beispielsweise von Mitarbeitern, Angehörigen, Kollegen oder Hauptamtlichen bewusst missachtet wird
- keine bzw. eine unzureichende persönliche Übernahme der Verantwortung für das eigene grenzüberschreitende Verhalten stattfindet
- die vom Übergriff betroffene Person und Zeugen, die Dritte um Hilfe bitten, abgewertet werden, z. B. als „Petzen“, oder
- die gesehene Handlung/Situation „verharmlost“ wird

Im Nachfolgenden sind Beispiele für Übergriffe in Institutionen aufgeführt:

Übergriffe in Bezug auf **Mahlzeiten/Verpflegung**

- Vorenthaltung von Essen oder Trinken
- die Gabe von passierter Kost aus Gründen der Zeitersparnis
- Personen mit muslimischem Glauben zum Essen von Schweinefleisch zwingen
- Vegetariern Fleisch servieren
- Zugang zum Essen oder Trinken verwehren (z. B. durch Abschließen von Schränken)
- Ausgabe von Zigaretten verzögern
- Gewohnte Sitzordnung ohne Absprache ändern

Übergriffe in Bezug auf **Kleidung/Hygiene**

- Beschäftigte Mitarbeiter entwürdigen, z. B. durch respektlosen und unachtsamen Umgang während der Pflegesituation
- Beschäftigte Mitarbeiter länger als notwendig auf der Toilette sitzen lassen
- Bloßstellen einer Person, die eingenässt hat

Psychische Übergriffe

- wiederholte Missachtung des Rechts am eigenen Bild durch Veröffentlichung von Bildmaterial im Internet, Sozialen Medien oder über das Handy
- verbale Gewalt, z. B. abwertende, rassistische oder sexistische Abwertungen,
- Beschäftigten Mitarbeitern in Überforderungssituationen die Unterstützung verweigern
- Intrigen zwischen unterschiedlichen Mitarbeitern hervorrufen
- Bewusstes und wiederholtes Ignorieren von Mitarbeitern, indem z. B. nicht auf ihre Ansprache reagiert wird
- Persönliche Gegenstände, wie z. B. Zigaretten, Handy, Portemonnaie entziehen

Sexuelle Übergriffe

- wiederholtes Flirten bis hin zu Kosenamen, wie z. B. „Schatz“, „Schätzchen“ oder „Süße/r“, bis hin zu anzüglichen Bemerkungen oder Gesprächen
- nicht angemessene oder sexuell aufreizende Kleidung
- wiederholte Missachtung der Grenzen der professionellen Rolle
- wiederholte Missachtung des Rechtes von beschäftigten Mitarbeitern auf Intimität bei der Körperpflege
- wiederholte Missachtung der (fachlich) adäquaten körperlichen Distanz, z. B. intime Nähe oder Berührung im alltäglichen Umgang
- Voyeurismus
- Aufforderungen, über sexuelle Erfahrungen zu sprechen
- Austausch von Zärtlichkeiten, die eher einem familiären Umgang entsprechen (fehlende Distanz seitens des hauptamtlichen Mitarbeiters)
- gezielte/wiederholte, angeblich zufällige Berührung der Genitalien, z. B. in der Pflegesituation

• Regel, Struktur und Machtmissbrauch

Gewalt durch **Regeln und Strukturen** orientiert sich an der bereits definierten „strukturellen Gewalt“. Diese Ausprägung von Gewalt geht nicht zwingend von einer einzelnen Person aus, sondern entsteht oftmals durch Benachteiligung und Diskriminierung basierend auf gesellschaftlichen Strukturen, wie beispielsweise bestehenden Werten in einem Unternehmen.

Dabei können Regeln und Strukturen den Arbeitsalltag und die unterschiedlichen Lebensbedingungen eines Menschen einschränken. Wichtig dabei ist, dass innerhalb der Werkstatt die Selbstbestimmung und Möglichkeiten der Selbstverwirklichung nicht durch willkürliche Regelungen beeinträchtigt werden. Äußere Bedingungen, die eine Selbstbestimmung der Mitarbeiter verhindern, müssen vermieden werden.

Beispielsweise ist seitens der Werkstatt die Wahrung der Privat- und Intimsphäre durch abschließbare Wasch- und Toilettenräume sicher zu stellen. Dadurch sind Rahmenbedingungen geschaffen, um die Pflege- oder Toilettengänge respektvoll und adäquat zu ermöglichen.

Eine besondere Achtsamkeit haben Gewalthandlungen durch Missbrauch von **Machtposition** durch hauptamtlichen Mitarbeiter. Hauptamtliche Mitarbeiter haben eine hohe Verantwortung und die Rolle einer wichtigen Autoritätsperson, die sich aus Aufsichts- und Fürsorgepflichten sowie der Vorgesetztenrolle ergibt. Das Unternehmen muss sich darauf verlassen können, dass die Hauptamtlichen sich ihrer bedeutenden Rolle bewusst sind und verantwortungsvoll mit dieser Position umgehen.

Beispiele von **Machtmissbrauch** sind:

- Abhängigkeitsverhältnis ausnutzen, um jemanden für private Zwecke für sich arbeiten zu lassen
- Mitarbeiter zum „Laufburschen“ machen, z. B. zum Kaffeeholen
- Einschränkungen auferlegen, die nichts mit dem Betreuungsauftrag zu tun haben (z. B. willkürlich Essensmenge begrenzen)
- Vernachlässigung bis hin zu Verweigerung der Förderung oder Fürsorge
- Vernachlässigung der Vermittlung notwendiger therapeutischer, pädagogischer und medizinischer Hilfen

*Strafrechtlich relevante Formen der Gewalt*¹⁰

Das Strafrecht versteht Gewalt als körperlich wirkenden Zwang durch die Entfaltung von Kraft oder sonstige Einwirkung, die nach ihrer Intensität dazu geeignet ist, die freie Willensentschließung oder Willensbestätigung eines anderen zu beeinträchtigen. Durch das Strafrecht sind somit Handlungen geregelt, die nicht nur durch die Betroffenen subjektiv als Gewalt bewertet werden, sondern aufgrund der Schwere verboten sind.

Gewalt im strafrechtlichen Sinn kann durch **aktives Handeln**, z. B. zu starke oder nicht verschriebene Medikation, aber auch durch **Unterlassung**, z. B. Verweigerung von notwendiger Medizin, ausgeübt werden.

Außerdem unterscheidet das Strafrecht zwischen einem vorsätzlichen oder einem fahrlässigen Handeln. Strafbare macht sich grundsätzlich nur, wer vorsätzlich handelt. Eine Ausnahme ist hier unter anderem die Körperverletzung, die auch bei Fahrlässigkeit unter Strafe gestellt ist. (§223 Strafgesetzbuch StGB).

Unbewusste Fahrlässigkeit

Fahrlässig handelt, wer die Sorgfalt außer Acht lässt, zu der er verpflichtet ist, und daher nicht merkt, dass er einen Strafbestand verwirklicht.

Beispiel: Zwei Hauptamtliche unterhalten sich, während einer von beiden gerade ein Medikament für einen beschäftigten Mitarbeiter sucht. Wegen der Ablenkung greift er zu einer falschen Medikation, die bei dem beschäftigten Mitarbeiter zu akuten Herzproblemen führt.

¹⁰ Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V. (Hrsg.) (2017): *Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern. Eine Praxishilfe der Bundesvereinigung Lebenshilfe*. Marburg/Berlin, S. 19ff.

Bewusste Fahrlässigkeit

Fahrlässig handelt, wer es für möglich hält, einen Strafbestand zu verwirklichen, aber pflichtwidrig darauf vertraut, dass schon nichts passieren werde.

Beispiel: Der Hauptamtliche ist sich in der gleichen Situation nicht sicher, ob das von ihm ausgewählte wirklich das richtige Medikament für den beschäftigten Mitarbeiter ist. Er verlässt sich jedoch darauf, dass es schon richtig und in Ordnung sein werde. Nach Verabreichung der für ihn falschen Medikation bekommt der beschäftigte Mitarbeiter akute Herzprobleme.

Nicht jedes Verhalten, das den Tatbestand einer strafrechtlichen Handlung erfüllt, ist strafbar. Im Einzelfall kann es sein, dass der Handelnde einen Rechtfertigungsgrund hat oder sein Handeln entschuldigt ist.

Der häufigste Rechtfertigungsgrund ist **Notwehr**. Personen müssen gewalttätige Angriffe nicht hinnehmen. Ihre Gegenwehr kann durch Notwehr gerechtfertigt sein. In diesem Fall handelt es sich um keine Straftat. Wichtig bei einer Notwehrhandlung ist, dass sie das mildeste Mittel sein muss, um einen Angriff abzuwehren, und dass sie nicht gegen Bagatelanganriffe oder wenn der Angegriffene selbst provoziert hat, eingesetzt werden darf. Angriffe, die mit pädagogischen Mitteln abgewehrt werden können, erfordern kein körperliches Eingreifen. Niemals darf die Abwehr als Sanktion oder Bestrafung eingesetzt werden. Jeder Vorfall in dieser Form muss im direkten Anschluss dokumentiert, und dem Vorgesetzten sowie der Geschäftsleitung gemeldet werden. In der Dokumentation werden Ort, Zeit und Namen aller Beteiligten und alle weiteren wichtigen Daten festgehalten.

Konkrete Beispiele für strafrechtlich relevante Gewalt:

Körperverletzung, §223 StGB

- grobes Kämmen der Haare, wodurch büschelweise Haare herausgerissen werden
- Servieren von zu heißen Speisen, wodurch absichtlich Verbrennungen zugefügt werden
- direkte körperliche Verletzungen

Freiheitsberaubung, §239 StGB

- das Einsperren in einem Zimmer oder Raum mit der Bedingung, erst wieder hinauskommen zu dürfen, wenn die Person wieder kooperationsbereit ist
- falsche Medikation beispielsweise durch heimliche Verabreichung eines Schlafmittels zur absichtlichen Ruhigstellung

Nötigung, §240 StGB

- Einflößen von Nahrung mit Gewalt gegen den Willen des beschäftigten Mitarbeiters

Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung

- sexueller Missbrauch von Hilfsbedürftigen in Einrichtungen, §174a StGB
- sexueller Missbrauch unter Ausnutzung des Betreuungsverhältnisses, §174c StGB
- sexuelle Nötigung oder Vergewaltigung, §177 StGB
- sexueller Missbrauch widerstandsunfähiger Personen, §179 StGB

Beleidigung, §185 StGB (Tat wird nur auf Antrag verfolgt!)

- bei wiederholtem fehlerhaftem Arbeitsergebnis beschimpft der Hauptamtliche im Beisein von Kollegen den beschäftigten Mitarbeiter als einen „Vollidiot“, u. a.

Sachbeschädigung, §303 StGB (Tat wird nur auf Antrag verfolgt!)

- weil der beschäftigte Mitarbeiter einer Aufforderung nicht nachkommt, wird mit Gewalt an seiner Kleidung gezerrt (wodurch diese beschädigt wird)

Teil 2 Präventionsmaßnahmen

Die dargelegte weite Auslegung des Gewaltbegriffs und die Komplexität zwischenmenschlicher Beziehungen und Interaktionen machen deutlich, dass es in jeder Institution gewalttätige und grenzverletzende Übergriffe geben kann. Dies kann bewusst oder unbewusst geschehen. Der zweite Teil des Konzeptes befasst sich mit den verschiedenen **Präventionsmaßnahmen**, die sich an unserem Leitbild, am Ethikpapier und den Handlungsleitlinien orientieren. Diese Leitsätze beinhalten unseren Verhaltenskodex für den Arbeitsalltag in den Werkstätten der Lebenshilfe Aachen.

**Unser gemeinsames Ziel ist,
die Würde eines jeden Menschen zu achten
und ihn wertschätzend zu behandeln.**

Gewalt lässt sich nicht vollständig verhindern, aber durch konsequente Prävention verringern. Ganz entscheidend sind dabei die Haltung, das Menschenbild sowie das Bekenntnis unserer Organisation zur Gewaltfreiheit.

Um geeignete und passende Präventionsmaßnahmen erstellen zu können, wurde vorab in kleinen Projektgruppen zum Schutzkonzept eine Gefährdungseinschätzung vorgenommen. In diesen Gruppen wurde erarbeitet, an welchen Orten oder in welchen Situationen eine Gefährdung bestehen könnte. Nach der Beurteilung möglicher Gefahrenquellen wurde besprochen, was unsere Werkstatt bereits als Prävention und Schutz angeboten wird. Zudem wurden Maßnahmen und Möglichkeiten festgehalten, wie wir weitere Präventionsmaßnahmen zu sensiblen Bereichen in unseren Werkstätten ausbauen können.

Räumlichkeiten der Werkstätten der Lebenshilfe Aachen

Die Werkstätten der Lebenshilfe Aachen sind offene Häuser. Um den Schutz aller Mitarbeiter zu wahren, wird an einem neuen Besucher- und Auskunftssystem gearbeitet.

Alle externen Personen, beispielsweise Therapeuten, Besucher, Familien, haben die Pflicht, sich am Eingang bei der Verwaltung anzumelden. Dort bekommt jede externe Person ein Besucherschild, welches während des gesamten Aufenthaltes innerhalb der Werkstatt zu tragen ist und beim Verlassen der Werkstatt wieder abgegeben wird.

Unsere hauptamtlichen Mitarbeiter werden zukünftig während der Arbeitszeit in der Werkstatt ebenfalls Namensschilder tragen. Dies fördert Transparenz und ermöglicht eine persönliche Ansprache.

Unsere beschäftigten Mitarbeiter treffen die Entscheidung, durch Einbeziehung des Werkstatttrates, selbstständig, ob sie ein Schild mit ihrem Namen und dem Arbeitsbereich tragen möchten. Um den weiteren Schutz innerhalb der Räumlichkeiten der Werkstätten zu gewährleisten, wird darauf geachtet, dass die unterschiedlichen Gruppenräume individuell an die Bedürfnisse der beschäftigten Mitarbeiter angepasst werden. Die Arbeitstische und -stühle werden so angeordnet, dass jeder beschäftigte Mitarbeiter genügend Platz für sich selbst hat. Es wird darauf geachtet, dass die Wege zur Tür oder zum Garten frei sind und von jedem Mitarbeiter ohne Schwierigkeiten genutzt werden können. Mitarbeitern, denen die Geräuschkulisse zu laut ist, wird die Möglichkeit gegeben, sich in den Garten oder in Ruheräume zurückzuziehen.

Gruppen-, Speise-, Schulungsräume - oder andere Räumlichkeiten

– mit Ausnahme unserer Pflegeräume –

werden niemals **von innen abgeschlossen**.

Mitarbeiter mit einer Autismus-Spektrum-Störung können Reize von außen oft nicht genügend verarbeiten oder werden schneller davon abgelenkt und bedürfen besondere Rahmenbedingungen. Alle Maßnahmen, bezüglich räumlicher Veränderungen, müssen immer im Einverständnis mit dem Vorgesetzten abgesprochen werden. Besonders Veränderungen der Einsicht in den Gruppenraum müssen mit der Geschäftsführung vorher abgesprochen werden, etwa wenn eine Gruppe ein Fenster mit Hilfe eines Sichtschutzes abkleben oder verdecken möchte, damit Reize von außen weniger ablenken oder stören. Hinter solchen Maßnahmen muss ein klares pädagogisches Konzept stehen, das regelmäßig überprüft wird. Außerdem werden vorher ausführliche Begründungen dokumentiert, die beschreiben, warum eine solche Maßnahme eingesetzt wird.

Des Weiteren wird in unserer Werkstatt darauf geachtet, dass alle **Türen und Tore**, die abgeschlossen sein müssen, auch verschlossen bleiben. Als Beispiel dazu dient die **Sport-halle** unserer Werkstatt. Die Tür der Sporthalle wird abgeschlossen, sobald diese nicht mehr verwendet wird. Der Schlüssel dafür wird in der Verwaltung abgeholt und dort wieder abgegeben. Für unsere Besprechungsräume gelten ebenfalls diese Regeln. Bei Wegen oder Räumen, die einen Fluchtweg darstellen, werden andere Maßnahmen entwickelt. Für unseren **Keller** wird beispielsweise ein Bewegungsmelder mit Licht eingesetzt, damit dieser Bereich gut einsehbar bleibt. Der Schutzauftrag dabei ist, dass sich Mitarbeiter in solchen Räumlichkeiten oder Fluren nicht ohne Aufsicht oder Einsicht alleine aufhalten können.

Wichtig sind ebenfalls die Räumlichkeiten, die für die Pausensituation vorgesehen sind. Hierzu wird innerhalb beider Werkstätten eine Aufsicht für die Frühstücks- sowie Mittagspause abgestellt. Bei Konflikten in der Pause wird seitens der Aufsicht (hauptamtlicher Mitarbeiter) deeskalierend entgegengewirkt.

Beschäftigte Mitarbeiter, denen die Geräuschkulisse innerhalb des Speisesaals zu laut ist, können sich unter Beaufsichtigung auch in der eigenen Gruppe aufhalten.

Achtsamkeit und Aufmerksamkeit im pädagogischen Arbeitsalltag

Besonders entscheidend für die Arbeit im pädagogischen Alltag sind die Begriffe der **Achtsamkeit** und der **Aufmerksamkeit**.

In Bezug auf das Schutzkonzept definieren wir diese zwei Begriffe wie folgt:



Achtsamkeit und Aufmerksamkeit dienen dem Schutz aller Mitarbeiter. Durch eine aufmerksame, achtsame und bewusste Wahrnehmung im pädagogischen Alltag können wir auf eine angemessene und wertschätzende Umgangsweise achten. Die Augen werden für die Themen Gewalt, Grenzverletzungen, Übergriffen und Weiterem geöffnet – jeder Mitarbeiter und der Umgang miteinander werden achtsam wahrgenommen. Achtsam sein heißt für uns, sich selbst und andere sorgsam zu behandeln und zu beobachten.

Zum Thema „Achtsamkeit und Aufmerksamkeit“ müssen wir auch die Pflegesituation und die Nutzung der Toilettenräume betrachten. Um den Schutz unserer beschäftigten Mitarbeiter zu wahren, wird darauf geachtet, geschlossene und geschützte Räume für die Pflegesituation oder für Toilettengänge zu ermöglichen. Im Rahmen der Risikoanalyse, haben wir festgestellt, dass unsere aktuellen Räumlichkeiten genügend Schutz bieten.

Auf der einen Seite werden für alle Mitarbeiter angemessene räumliche Bedingungen ermöglicht. Auf der anderen Seite verpflichtet sich jeder hauptamtliche Mitarbeiter, selbst für den Schutz der beschäftigten Mitarbeiter zu sorgen. Das bedeutet vor allem, achtsam zu schauen, ob alle Räume genügend geschützt oder geschlossen sind und dass die Pflege-

¹¹ www.mbsr-kurs-koeln.de/achtsamkeit (abgerufen 10.07.2019)

¹² www.wertesysteme.de/aufmerksamkeit (abgerufen 10.07.2019)

und Sanitärräume während der Pflegesituation nicht von anderen Mitarbeitern betreten werden.

Die Pflegesituation ist für unsere beschäftigten Mitarbeiter eine sehr private und intime Situation. Dem expliziten Wunsch nach einer gleichgeschlechtlichen Pflege (z. B. aus religiösen Gründen) wird, wenn möglich, entsprochen. Insbesondere gilt hier, aufmerksam und sensibel mit der Privatsphäre eines jeden Mitarbeiters umzugehen.

Neue hauptamtliche Mitarbeiter, die in der Pflege arbeiten werden, gehen zunächst nicht alleine mit den beschäftigten Mitarbeitern in die Pflegesituation. Am Anfang ist es wichtig, dass unser neues Personal den beschäftigten Mitarbeiter kennen lernt. Nach dieser Phase begleitet der neue Mitarbeiter – mit Zustimmung des beschäftigten Mitarbeiters – die Pflegesituation. Danach kann die Pflege weiterhin in Begleitung und unter Aufsicht des Anleiters stattfinden. Nach der ausführlichen Einarbeitung und mit Einverständnis des beschäftigten Mitarbeiters, kann ein neuer hauptamtlicher Mitarbeiter alleine in die Pflegesituation gehen.

Nähe und Distanz

Zu einer professionellen Werkstattbeziehung zwischen beschäftigten und hauptamtlichen Mitarbeitern gehört ein ausgeglichenes, achtsames Nähe-Distanz-Verhältnis. Ein konstruktiver Umgang mit dem Thema „Nähe und Distanz“ ist jedoch nicht immer einfach und oft ein Balanceakt. Auf der einen Seite stehen Bedürfnisse, Wünsche und Emotionen der beschäftigten Mitarbeiter. Auf der anderen Seite stehen die professionelle Rolle eines hauptamtlichen Mitarbeiters und die eigene, individuelle Empfindung über ein Nähe-Distanz-Verhältnis. Ziel dabei ist es, die Bedürfnisse beider Seiten in ein Gleichgewicht zu bringen, ohne „zu nah“ oder „zu distanziert“ zu sein. Zudem soll die eigene, subjektive Grenze erkannt und akzeptiert werden.¹³

Um einen solchen Balanceakt zwischen Nähe und Distanz zu meistern, wird das Thema für neue Mitarbeiter in der Fortbildung „Neu in der Werkstatt für behinderte Menschen (WfbM)“ und bei Einführungstagen besprochen. Unter anderem wird der professionelle Umgang im Arbeitsalltag bei weiteren Schulungen, Fallbesprechungen oder Ähnlichem thematisiert. Die Fähigkeit der Mitarbeiter zur ständigen Selbstreflexion ist dabei von großer Bedeutung.

Da der Kontakt zwischen hauptamtlichen Mitarbeitern und beschäftigten Mitarbeitern im pädagogischen Arbeitsalltag sehr von einer ausgeglichenen Nähe-Distanz-Beziehung geprägt ist, wurde analysiert, wie der Kontakt außerhalb der Arbeitszeit gesehen wird. Private Kontakte werden zwar seitens der Werkstatt nicht unterbunden, wir sind uns jedoch der

¹³ Lebenshilfe Berlin (2016): *Nähe und Distanz – professioneller Umgang in der Betreuungsarbeit*. (abgerufen 01.06.2019)

möglichen Gefährdung/Unterstellungen bewusst. Um den Schutz aller Mitarbeiter zu gewährleisten, ist es notwendig, dass solche Kontakte auch intern als Information weitergegeben werden.

Das bedeutet, dass transparent innerhalb der Werkstatt kommuniziert wird, wenn beispielsweise ein hauptamtlicher Mitarbeiter mit einem beschäftigten Mitarbeiter am Wochenende zu einem Fußballspiel (o. Ä.) geht. Hier reicht es, wenn der Soziale Dienst der Werkstatt darüber informiert wird.

Kommunikation

Während der Arbeit in unserem pädagogischen Alltag wird viel miteinander interagiert und kommuniziert. Entsprechend unserem Leitbild sollen alle Mitarbeiter respektvoll miteinander umgehen und die Würde eines jeden Menschen achten. Dies bezieht sich auch auf die Kommunikation innerhalb des Unternehmens.

Wie in unseren Handlungsleitlinien bereits festgehalten wurde, verpflichten sich alle Mitarbeiter, eine wertschätzende, angemessene, situationsbezogene und vor allem gewaltfreie verbale Kommunikation zu pflegen. Wer diskriminierend, respektlos oder entwürdigend mit Mitarbeitern der Werkstatt kommuniziert, verstößt gegen unser Leitbild sowie gegen unseren Verhaltenskodex (Ethikpapier und Handlungsleitlinien).

Zu einer achtsamen Kommunikation gehört auch eine angemessene Anredeform. Mitarbeiter werden zunächst gesiezt, bis eine Abklärung stattgefunden hat, wie die Anrede erfolgen soll. Wir möchten jedem Mitarbeiter eine wertschätzende Haltung entgegenbringen. Kein hauptamtlicher Mitarbeiter kann von einem beschäftigten Mitarbeiter verlangen gesiezt zu werden, die er selber duzt.

Um unsere Ethik und Werte auch weiterhin in unserem Arbeitsalltag zu integrieren, werden neue **Arbeitsbegleitende Maßnahmen** (ABM) für eine respektvolle, gewaltfreie Kommunikation geplant. Im Rahmen unserer Fortbildungsplanung, werden Themen, wie Verbesserungen psychosozialer Kompetenzen, Achtung der Selbstbestimmung, Umgang mit herausforderndem Verhalten zum regelmäßigen Angebot gehören.

In unserem Unternehmen wird eine offene Kommunikation unter allen Mitarbeitern gepflegt. Sobald ein Mitarbeiter merkt, dass sich ein weiterer Mitarbeiter nicht an die Werte und Ethik unseres Verhaltenskodexes hält, ist es wichtig dies offen zu kommunizieren und zu besprechen. Oftmals fallen Worte, beabsichtigt oder unbeabsichtigt, die andere verletzen oder sogar entwürdigen. Fehler passieren jedem Menschen im Laufe eines Arbeitstages, auch in Bezug auf die Kommunikation. Jedoch ist es notwendig, diese Fehler offen zu besprechen und regelmäßig zu thematisieren, damit eine wertschätzende und gewaltfreie Kommunikation miteinander stattfindet.

Gewalt enttabuisieren

Unsere Leitsätze bieten eine klare Orientierung und Grundlage für den Arbeitsalltag. Das Leitbild, das Ethikpapier und die dazugehörigen Handlungsleitlinien zeigen, wie unser Verhalten in einem betrieblichen pädagogischen Alltag auszusehen hat. Das gemeinsame Ziel ist, dass jeder Mitarbeiter, ob beschäftigt oder hauptamtlich, geschätzt und geachtet behandelt wird. Durch regelmäßiges Thematisieren unserer Leitsätze wird ein stärkeres Bewusstsein für unsere Werte und Regeln innerhalb der Werkstatt geschaffen.

Ein weiteres großes Ziel unserer Institution ist, dass unter allen hauptamtlichen Mitarbeitern eine allgemeine, offene Fehlerkultur herrscht. Jedem Menschen können Fehler passieren; jedoch ist es notwendig, diese offen ansprechen zu können.

In der momentanen Umsetzung unserer Präventionsmaßnahmen werden Fallbesprechungen oder kollegiale Beratungen vermehrt mit einbezogen. Die Thematik Gewalt wird dadurch enttabuisiert und offener unter hauptamtlichen Mitarbeitern reflektiert. Im Rahmen unserer Organisationsstruktur wird die Bewusstseinsbildung zum Thema Gewalt in allen Ebenen etabliert. So wird in Teamsitzungen und Besprechungsrunden zum Thema sensibilisiert. Supervisionsangebote mit Möglichkeiten zur Reflexion sind elementare Bestandteile unserer professionellen Arbeit und dienen dazu unsere Leitlinien zu verfestigen und weiterzuentwickeln. Eine weitere Thematik, die als fester Punkt innerhalb der Teambesprechungen geschaffen wird, sind die „pädagogischen Interventionen“. Mit Unterstützung durch kollegiale Beratung oder Fallbesprechungen kann reflektiert werden, was eine zielgerichtete, bewusste Intervention und was eine eher willkürliche, nicht adäquate Entscheidung war.

- 1. Orientierung an unseren Leitsätzen (Leitbild, Ethikpapier, Handlungsleitlinien)**
- 2. Transparente Fehlerkultur**
- 3. Thematisieren (regelmäßig) in Teamsitzungen/Leitungsrunden**

Mit Hilfe dieser Maßnahmen wird das Thema der Gewalt vermehrt enttabuisiert und ein Bewusstsein für wichtige Themen – wie z. B. angemessene pädagogische Interventionen aussehen – geschaffen. Die eigene professionelle Rolle sowie Grundhaltung kann reflektiert und mit der Unterstützung von kollegialen Erfahrungen verbessert werden. Durch solche Fallbesprechungen kann jeder hauptamtliche Mitarbeiter sein eigenes Auftreten besser wahrnehmen und dadurch sich selbst sowie seine Arbeitsweise reflektieren. Zusätzlich können in solchen Bereichsrunden, Besprechungen oder Beratungen, Fragen oder Unsicherheiten zur Unterstützung offen geklärt und angesprochen werden.

Sexualität und Beziehungen innerhalb der Werkstatt

Für unsere beschäftigten Mitarbeiter sind die Werkstätten der Lebenshilfe Aachen ein Ort, um Kontakte und Freundschaften zu knüpfen. Dazu zählt auch, dass viele Mitarbeiter Beziehungen untereinander führen.

Kontakte, Freundschaften und Beziehungen sind für jeden Menschen wichtig und werden seitens der Werkstatt nicht unterbunden. Außerdem wird die freie Entfaltung der eigenen Persönlichkeit, dazu zählt auch die **Sexualität**, seitens der Werkstatt respektiert und geschützt.

Die Werkstätten der Lebenshilfe Aachen respektieren die Rechte sowie Bedürfnisse eines jeden Menschen. Kontakte, Beziehungen und auch die eigene Sexualität werden nicht untersagt. Die eigene Sexualität soll zudem auch kein Tabuthema sein und angesprochen werden dürfen.¹⁴

Jedoch wird unsere Werkstatt weiterhin ein Arbeitsplatz mit geregelten Anwesenheitszeiten für unsere beschäftigten Mitarbeiter bleiben. Beziehungen können innerhalb der Pausen oder außerhalb der Werkstätten ausgelebt werden aber nicht während der Arbeitszeit.

Auch wenn innerhalb der Pausen das eigene Privatleben ausgelebt werden kann, soll respektiert werden, dass unsere Werkstatt nach wie vor einen Arbeitsplatz darstellt. Dazu gehört, dass weder in den Pausen noch anderweitig sexuelle Handlungen oder Intimitäten ausgetauscht werden. Wir möchten so auch verhindern, dass Grenzverletzungen oder Übergriffe geschehen. Beispielsweise kann auch eine dritte Person, die solche Intimitäten sieht, diese als ein grenzverletzendes oder übergriffiges Verhalten empfinden.

Sobald ein hauptamtlicher Mitarbeiter ein ungutes Gefühl hinsichtlich eines Paares, welches nicht auf Augenhöhe kommunizieren kann, zwischen beschäftigten Mitarbeitern hat, wendet er sich an den Sozialen Dienst. Dort kann Rücksprache gehalten werden oder auch ein gemeinsames Gespräch mit den beschäftigten Mitarbeitern stattfinden. Im Rahmen von Netzwerkarbeit werden ggf. auch andere Systeme miteinbezogen, damit eine transparente Kommunikation sichergestellt ist und die Gefährdung thematisiert wird.

Prävention vor Ort

In jeder Werkstatt der Lebenshilfe Aachen wird Prävention vor Ort angeboten. Dazu zählen vor allem unsere internen Ansprechpartner in beiden Werkstätten.

Hierzu besucht aktuell eine hauptamtliche Mitarbeiterin eine zertifizierte Fort- und Weiterbildung zur **„Fachkraft für Vorbeugung und Schutz“** bei der Lebenshilfe Nordrhein-Westfalen.

¹⁴ Lebenshilfe Herne (2017): *Sexualpädagogik*. (abgerufen am 26.05.2019)

Dieses Zertifikatsseminar qualifiziert den hauptamtlichen Mitarbeiter, einen Beitrag zur Gewaltprävention in seiner Organisation zu leisten. Innerhalb der Fortbildung wird gelernt, wie ein professioneller Umgang mit Aggressionen, Gewalt und Grenzverletzungen gestaltet wird. Zudem werden verschiedene Module angeboten, beispielsweise über das Menschenwohl eines jeden Mitarbeiters oder über die Einschätzung von Risiken einer möglichen Gefährdung. Ziel der Ausbildung zu einer Fachkraft für Vorbeugung und Schutz ist, dass ein geschulter Ansprechpartner in der eigenen Organisation zur Verfügung steht.¹⁵

16

Außerdem wird innerhalb beider Werkstätten eine **Streitschlichter-Ausbildung** für beschäftigte Mitarbeiter geplant. Diese Streitschlichter werden vor allem in den Pausen als Ansprechpartner dienen.

Seit 2017 setzt sich unsere **Frauenbeauftragte** für weibliche beschäftigte Mitarbeiter in den Werkstätten der Lebenshilfe Aachen ein. Sie vertritt die Interessen der in der Werkstatt beschäftigten Frauen und unterstützt diese bei persönlichen Problemen. Dazu zählt auch der Schutz vor körperlicher, sexueller und psychischer Belästigung oder Gewalt. Unsere Frauenbeauftragte ist dabei Vertrauensperson und darf keine Probleme und Sorgen unaufgefordert weitergeben. Bei gravierenden Schwierigkeiten kann der Soziale Dienst mit einbezogen werden. Außerdem findet regelmäßig ein Frauen-Café statt, wo Interessen oder Ideen ausgetauscht werden können. Ebenfalls wird ein Selbstbehauptungskurs angeboten. Durch dieses Angebot soll das Selbstbewusstsein der Teilnehmerinnen gestärkt, die eigene Körperwahrnehmung geschult und die innere Stärke unterstützt werden. Diese Ziele sind ein Schutz für sexuelle Übergriffe und sensibilisieren zu den Themen der Gewalt.

Weiterhin gibt es seit vielen Jahren einen sehr aktiven **Werkstattrat**. Mitwirkung und Mitbestimmung sind in unserem Unternehmen etabliert und werden gelebt. Vertreter des Werkstattrates sind in allen Gremien und Besprechungsunden involviert. Neben aktuellen Themen werden auch dort Anregungen, Wünsche oder auch Beschwerden von beschäftigten Mitarbeitern besprochen. In diesem Jahr hat unser Werkstattrat für alle Mitarbeiter ein neues Beschwerde-Formular in Leichter Sprache eingeführt. Dieses Formular erleichtert den Beschwerdeweg und sichert einen transparenten Umgang und dokumentiert Maßnahmen und Verantwortlichkeiten. Unter anderem finden regelmäßige Treffen, z. B. das Gruppensprechertreffen, statt, damit beschäftigte Mitarbeiter sich über aktuelle Themen oder Anregungen austauschen können.

¹⁵ Lebenshilfe Bildung NRW gGmbH (2021): *Inhalte zur Fortbildung*. Link: <https://bildung.lebenshilfe-nrw.de/de/fortbildung/fachkraft-fur-vorbeugung-und-schutz.php?highlight=vorbeugung+und+schutz> (abgerufen am 26.11.2021)

Personalauswahl und Einstellungsverfahren

Im ersten Kontakt und somit im Vorfeld der Einstellung wird die Unternehmensphilosophie und Organisationskultur kommuniziert, dies beinhaltet die Aussage, dass Gewalt in unserem Unternehmen nicht geduldet wird. Ein Hinweis auf unsere Handlungsleitlinien und Schutzkonzept erfolgt. Zudem werden Beispiele aus Alltagssituationen, oder fiktive schwierige Beispiele beschrieben, damit das Gespräch genutzt wird um die Eignung der Kandidaten zu prüfen.

Für die pädagogische Arbeit in den Arbeitsgruppen wird eine Fachqualifikation benötigt. Unter anderem achten wir auf ein respektvolles, wertschätzendes Verhalten sowie auf die Wahrnehmung der eigenen Persönlichkeit. Unsere Handlungsleitlinien werden bei den Erstgesprächen und/oder Hospitationstagen mit allen neuen Mitarbeitern besprochen.

Jeder neue Mitarbeiter legt ein Erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vor. Die Dokumente zum Verhaltenskodex in Form unseres Dokuments „Ethikpapier“ und der dazugehörigen Handlungsleitlinien werden ausgehändigt. Dazu wird unser Dokument „Verpflichtung auf die Vertraulichkeit“ in Bezug auf den Datenschutz vorgelegt.¹⁶ Nach der Lektüre werden die Unterlagen unterschrieben zurück gegeben.

Bei der Neueinstellung von Mitarbeitern werden auch die zentralen Richtlinien bezüglich des Datenschutzes erklärt. Der Schutz personenbezogener Daten aller beschäftigten Mitarbeiter hat in unserer Werkstatt einen hohen Stellenwert. Besonders neue hauptamtliche Mitarbeiter werden sensibilisiert, dass personenbezogene Daten nicht an unbefugte Personen weitergegeben werden dürfen.¹⁷ Außerdem werden intime oder private Angelegenheiten eines beschäftigten Mitarbeiters nicht vor anderen beschäftigten Mitarbeitern besprochen, es sei denn, es ist explizit so gewünscht.

Zu den Unterlagen, die am Anfang gelesen und unterschrieben werden, gehört das Dokument über das Verbot innerhalb der Werkstatt zu fotografieren oder zu filmen. Falls bei besonderen Anlässen fotografiert oder gefilmt werden soll, beispielsweise bei den Jubilareiern, wird dem beschäftigten Mitarbeiter ein Dokument mit einer Einverständniserklärung und der Bitte zu unterschreiben mitgegeben.¹⁸

Nach dem Einstellungsverfahren durchläuft jeder neue hauptamtliche Mitarbeiter einen ausführlichen Einarbeitungsplan. Eine umfassende Begleitung und Anleitung ist für alle Mitarbeiter unbedingt notwendig. Die Verantwortung der vollständigen Einarbeitung und Anleitung liegt bei der jeweiligen Abteilungsleitung. Es wird genau festgehalten, wer die Anleitung durchführt und wie die genaue Einarbeitung stattfindet. Besonders sensibel wird auf die Pflegesituation geachtet.

¹⁶ Anhang 1: Dokument „F08-005 Verpflichtung auf die Vertraulichkeit“

¹⁷ Anhang 2: Dokument „F08-004 Zentrale Richtlinie Datenschutz und Datensicherung beim Einsatz von PCs“

¹⁸ Anhang 3: Arbeitsanweisung „A08-002 Fotografieren“

Außerdem legen wir großen Wert auf Fortbildungen, Schulungen oder Einführungstage zum Kennenlernen unserer Institution. Für neue hauptamtliche Mitarbeiter wird bereits die **Fortbildung „Neu in der WfbM“** angeboten. Innerhalb dieser Fortbildungs- und Einführungstage können erste Erfahrungen ausgetauscht und neue Kollegen kennengelernt werden. Zudem wird die Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH sowie unser Förderauftrag vorgestellt. Des Weiteren werden Themen besprochen, die für einen pädagogischen Alltag von hoher Bedeutung sind. Beispielsweise werden die Themen „Nähe und Distanz“ sowie die Lebenswelten (Netzwerke) unserer beschäftigten Mitarbeiter und mögliche Spannungsfelder besprochen.

Fortbildungen, Schulungen und Aufklärung

Im Rahmen unseres **Fortbildungsplans** ist **Gewaltprävention**, aber auch Umgang mit Gewalt, **regelmäßig ein wesentliches Thema**

Mit der Vorbereitung zur Erstellung eines Schutzkonzeptes haben wir im Unternehmen Mitte 2018 begonnen. Für die Mitarbeiter des Sozialen Dienstes sowie die Abteilungsleitungen wurde eine Auftaktveranstaltung „Gewaltprävention als Führungsaufgabe“ durchgeführt.

Einige hauptamtliche Mitarbeiter haben bereits an der Fortbildung *„Gewalt, Aggression und herausforderndem Verhalten nachhaltig und präventiv begegnen“* teilgenommen. Innerhalb dieses Seminars wurden Themen besprochen wie beispielsweise gewaltfreier Selbst- und Fremdschutz, rechtliche Rahmenbedingungen, belastende Situationen reflektieren und emotional verarbeiten, Ursachen eines schwierigen Verhaltens verstehen zu können und noch weitere wichtige Themen. Durch diese Fortbildung erhöht sich die persönliche und fachliche Sicherheit und Kompetenz von hauptamtlichen Mitarbeitern.¹⁹

Die Fortbildung *„DOKI – Dialogorientierte Krisenintervention“* wurde ebenfalls von unseren hauptamtlichen Mitarbeitern besucht. Dort wurde der Umgang mit belastenden Situationen und herausforderndem Verhalten thematisiert. Das Seminar zeigt u. a. Möglichkeiten, in kritischen Situationen Sicherheit zu erlangen und Achtsamkeit sich und begleitenden Menschen gegenüber wahrzunehmen. Mit verschiedenen Methoden wird erlernt, angemessen und deeskalierend auf eine Krisenintervention einzuwirken.²⁰

¹⁹ Lebenshilfe Landesverband Hessen e.V. (Hrsg.) Lebenshilfe Bildungsprogramm 2019: *Gewalt, Aggression und herausforderndem Verhalten nachhaltig und präventiv begegnen*. (S. 80)

²⁰ Paritätische Akademie NRW (Hrsg.) Fortbildungsprogramm 2019: *DOKI – Dialogorientierte Krisenintervention*. (S. 37)

Neben jährlichen regelmäßigen Fortbildungsangeboten werden unseren hauptamtlichen Mitarbeitern zudem Fallbesprechungen, Inhouse-Schulungen, Supervisionen und Intravisionen angeboten.

In allen Angeboten werden eigene Erfahrungen, Einstellungen und Haltungen zum Thema Gewalt reflektiert und kooperatives Arbeiten innerhalb von Teams eingeübt.

Für das **Jahr 2022** darüber hinaus sind Fortbildungen zu unserem Schutzkonzept und dem Thema Gewaltprävention geplant, um das vorliegende Konzept weiterhin in unserem Unternehmen zu etablieren.

Ebenfalls werden die Themen des vorliegenden Gewaltschutzkonzeptes als fester Punkt in den Teamrunden mit eingebaut, damit die Aufklärung und Schulung über Gewaltprävention weiterhin regelmäßig stattfindet.

Kleiderordnung für alle Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter in den Werkstätten der Lebenshilfe Aachen tragen dem Berufsalltag entsprechend angemessene Kleidung.

Zu **nicht angemessener** Kleidung gehören *beispielsweise*:

- transparente und/oder zu kurze Kleidung (sei es bei Oberteilen, Hosen, Röcken oder Kleidern)
- tief dekolletierte Kleidung (zu weit ausgeschnittene bzw. tiefaufgeknöpfte Kleidung)

Handynutzung und Soziale Medien innerhalb der Werkstatt

In der heutigen Zeit sind die Verwendungen von privaten **Handys/Smartphones** und die Nutzung von **Sozialen Medien** relevant. Mittlerweile ist es für viele Mitarbeiter, ob hauptamtlich oder beschäftigt, unmöglich, ohne das eigene Handy das Haus zu verlassen. Daher haben viele Mitarbeiter ihr Handy in der Werkstatt dabei, um auch dort Nachrichten zu lesen oder die Zeit auf „Sozialen Medien“ zu verbringen. Die vermehrte Handynutzung und die Verwendung verschiedener sozialer Plattformen bringen jedoch einige Gefahren mit sich. Zum einen können Streitereien bis hin zu „Mobbing“ im Internet oder in Sozialen Medien geschehen. Das Geschriebene oder Gesendete wird dann häufig auch auf der Arbeit projiziert und verbreitet. Durch solche Abläufe können Mitarbeiter emotional verletzt sowie von anderen ausgegrenzt werden. Zum anderen lauern in den sozialen Netzwerken andere Gefahren, auf die aufmerksam gemacht werden muss. Besonders Mitarbeiter, die leichtfertig mit Privatem oder mit dem Kontakt zu fremden Menschen im Internet umgehen, sind einer größeren Gefährdung ausgesetzt.

Da das Interesse an der Handynutzung und damit an den Sozialen Medien weiter steigt, bieten wir auch hier mit Präventionsmaßnahmen an, um einen adäquaten Umgang zu gewährleisten. Generell besagen die Werkstattregularien, dass Handys nur in den Pausenzeiten genutzt werden dürfen.²¹

Hauptamtliche Mitarbeiter dürfen private Handys ebenfalls nur innerhalb der Pausenzeiten verwenden. In Pflegesituationen dürfen Handys nicht mit in die Pflegräume genommen werden.

Für unsere beschäftigten Mitarbeiter wird bereits im Unterricht des **Berufsbildungsbereiches (BBB) ein Modul zum** Thema Handynutzung und Soziale Medien angeboten. Die Teilnehmer lernen, welche Gefahren es in den Sozialen Netzwerken gibt und wie auf Kanälen wie „Facebook“ angemessen miteinander umgegangen wird. Außerdem wird vermittelt, warum ein besonders vorsichtiger Umgang mit Facebook, Instagram, Snapchat und Co. unbedingt notwendig ist.

Zum Thema **Cyber-Mobbing** haben wir einen Präventionsexperten der Polizei kontaktiert. Für die hauptamtlichen Mitarbeiter sind präventive Schulungen zur richtigen Einschätzung und Gefahren durch Cyber-Mobbing vorgesehen.

Ein wichtiger Teil der Prävention ist unser **Beschwerdemanagement**. In unserem QM-Handbuch gibt es dazu

- den **Prozess Beschwerdemanagement**²²
- für Menschen mit Behinderung das **Merkblatt** und das **Beschwerdeformular in leichter Sprache**²³
- sowie das **Beschwerdeformular**²⁴ im Standardformat.

²¹ Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH (2014): Werkstattregeln in Leichter Sprache. Arbeitszeit. Entgelt. Regeln. S. 6.

²² Anhang 4: Prozess „P 10-002 Beschwerdemanagement“

²³ Anhang 5: Dokument „Merkblatt & Beschwerdeformular (leichte Sprache)“

²⁴ Anhang 6: Dokument „F 10-007 Beschwerdeformular“

Teil 3 Interventionsmaßnahmen

Richtig und angemessen handeln im Verdachts- oder Gewaltvorfall

Die unterschiedlichen präventiven Maßnahmen sind für den pädagogischen Arbeitsalltag wichtig, um Übergriffe, Grenzverletzungen und Gewalt minimieren oder sogar vermeiden zu können. Dennoch kann es trotz aller Präventionsangebote und -maßnahmen zu gewalttätigen Situationen oder Gewaltvorfällen kommen.

Im Schutzkonzept geben wir unseren Mitarbeitern Handlungsleitfäden, die Handlungssicherheit geben, was in einem Verdachts- oder Gewaltvorfall zu tun ist.

Fürsorgepflicht gegenüber Mitarbeitern der Werkstatt

Bei einem Verdachtsfall sowie bei einer direkten Beobachtung eines Gewaltvorfalls ist jeder hauptamtliche sowie beschäftigte Mitarbeiter verpflichtet zu handeln.

Sei es **ein Verdachtsfall/eine Vermutung** oder eine **direkte Beobachtung**:

1. Achtsam und aufmerksam bleiben
2. Angemessen handeln
3. Informationen weitergeben (siehe Handlungsleitfäden)

Diese Fürsorgepflicht bezieht sich nicht nur auf Gewalt gegen beschäftigte Mitarbeiter. Wie am Anfang dieses Konzepts erörtert wurde, können Grenzverletzungen, Übergriffe und Gewalt von jeder externen sowie internen Person ausgeübt werden. Somit können beispielsweise auch zwei hauptamtliche Mitarbeiter untereinander grenzverletzendes Verhalten zeigen. Jede Beobachtung und jeder Verdacht muss ernstgenommen und darf nicht verharmlost werden.

Um der eigenen Fürsorgepflicht angemessen nachkommen zu können, wurden konkrete Handlungsleitfäden erstellt (siehe Seite 37 bis 42). In diesen Handlungsleitfäden wird detailliert gezeigt, was zu tun ist und an wen man sich wenden muss.

Umgang mit Freiheitsentziehenden Maßnahmen (FEM)

Ein weiterer Aspekt zum Gewaltschutz ist die Thematik der Freiheitsentziehenden Maßnahmen. Im WTG (Wohn- und Teilhabe-Gesetz) wird die Prüfung und auch Prävention gefordert.

§ 8 WTG –Gewaltprävention, freiheitsbeschränkende und- entziehende Maßnahmen

- (1) Die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter treffen geeignete Maßnahmen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer vor jeder Form der Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch, einschließlich ihrer geschlechtsspezifischen Aspekte.

Wir reden nach Definition von FEM:

- Vorrichtungen, Materialien oder Gegenstände, die am oder in der Nähe des Körpers der Person angebracht werden
- *und*
- sich von dieser nicht leicht entfernen oder kontrollieren lassen
- *und*
- die körperliche Bewegungsfreiheit einschränken oder in der Absicht verwendet werden, willkürliche Positionswechsel und/oder den Zugriff auf den eigenen Körper zu verhindern.
(Joanna Briggs Institute 2002, Sydney)

Im Folgenden haben wir einige Beispiele aufgelistet:

- Mechanische Maßnahmen und Isolierungen, wie Bettgitter, Bauchgurt, Vorsatztische, Arretieren der Bremsen am Rollstuhl (die nicht vom Klienten/der Klientin eigenständig gelöst werden können), Verschließen von (Zimmer-) Türen oder Einsatz von Trickverschlüssen (z.B. versteckte Entriegelungsknöpfe), Time-Out Räume.
- Verabreichung von Medikamenten (Psychopharmaka). Sollte ein Medikament mit dem Ziel verordnet werden, den Klienten/ die Klientin am Verlassen des Bettes oder der Einrichtung zu hindern, würde dies eine freiheitsentziehende Maßnahme darstellen, und wäre damit zwingend der richterlichen Genehmigung unterworfen. Bei Einsatz der Medikamente zu therapeutischen oder heilenden Zwecken handelt es sich nicht um freiheitsentziehende Maßnahmen, auch wenn als Nebenwirkung der Bewegungsdrang der Klient/innen eingeschränkt wird.
- Weitere Maßnahmen: Auch die Wegnahme von Hilfsmitteln, wie z.B. Brillen, Gehhilfen, psychischer Druck oder einschüchternde Verbote stellen freiheitsentziehende Maßnahmen dar. Ebenso können auch z.B. optische Täuschungen, die von den Klient/innen nicht als solche erkannt werden – wie z.B. das Bemalen der Ausgangstür oder schwarze Balken – freiheitseinschränkende Wirkung haben.

Während einer freiheitsentziehenden Maßnahme wird die betreffende Person regelmäßig beobachtet und begleitet

Für eine solche Maßnahme bedarf es in jedem (!) Fall

- der Einwilligung des/der gesetzlichen Betreuers/ Betreuerin mit dem Aufgabenbereich Aufenthaltsbestimmung, Unterbringung oder unterbringungsähnliche Maßnahmen oder eines durch die Person eingesetzten Bevollmächtigten mit der ausdrücklichen Vollmacht für Unterbringung und unterbringungsähnliche Maßnahmen
- und der Genehmigung des Betreuungsgerichtes.
Die gesetzlichen Grundlagen und Voraussetzungen für Freiheitsentziehung ergeben sich aus Art. 104 Grundgesetz und § 1906 BGB.

In Fällen von Rechtfertigtem Notstand (§ 34 StGB) kann es zu Ausnahmen kommen:

Rechtfertigender Notstand (§ 34 StGB): „Wer in einer gegenwärtigen, nicht anders abwendbaren Gefahr für Leben, Leib, Freiheit, Ehre, Eigentum oder ein anderes Rechtsgut eine Tat begeht, um die Gefahr von sich oder einem anderen abzuwenden, handelt nicht rechtswidrig, wenn bei Abwägung der widerstreitenden Interessen, namentlich der betroffenen Rechtsgüter und des Grades der ihnen drohenden Gefahren, das geschützte Interesse das beeinträchtigte wesentlich überwiegt. Dies gilt jedoch nur, soweit die Tat ein angemessenes Mittel ist, die Gefahr abzuwenden“.

1) Akute Selbstgefährdung:

In diesem Fall müssen die Mitarbeitenden der Ursache angemessen selbstverantwortlich – unter Berücksichtigung der rechtlichen Tragweite – handeln und dann **unverzüglich** den/die gesetzliche/n Betreuer/in und die zuständige Leitung benachrichtigen. Der/die gesetzliche Betreuer/in muss – sofern sie einwilligen möchten – unverzüglich die richterliche Genehmigung einholen. Die Einrichtung zeigt die freiheitsentziehende Maßnahme unter Angabe von Art, Dauer und Gründen [per Fax], beim zuständigen Betreuungsgericht an mit der Information, dass der/die zuständige Betreuer/in die Genehmigung einholen wird.

Liegen die genannten Voraussetzungen nicht vor (es besteht z. B. keine gesetzliche Betreuung) kann in einer eskalierten Situation bei Vorliegen schweren psychischen Störung zur akuten Gefahrenabwehr eine Unterbringung nach dem Psychisch-Kranken-Gesetz des jeweiligen Landes eingeleitet werden.

2) Fremdgefährdung:

Nach betreuungsrechtlichen Vorschriften sind freiheitsentziehende Maßnahmen nur zum Wohl des Beschäftigten möglich, um gesundheitlichen Schaden von ihm abzuwenden.

Bei einer reinen Fremdgefährdung findet §1906 BGB keine Anwendung.

Hier greifen strafrechtliche Vorschriften zur Notwehr (§ 32 StGB) oder zum rechtfertigenden Notstand (§ 34 StGB) oder solche der öffentlich-rechtlichen Unterbringung nach dem Psychisch-Kranken-Gesetz des jeweiligen Landes.

Eine betreuungsrechtliche Rechtfertigung kommt allenfalls dann in Betracht, wenn dem Klienten/der Klientin als Reaktion auf sein/ihr Verhalten eine konkrete Gefahr (z.B. weil die Angegriffenen sich wehren) droht.

Es ist die Polizei zu holen, wenn alternative Maßnahmen zur Abwehr der Fremdgefährdung keinen Erfolg haben.

Prävention:

Im Aufnahmeprozess wird dieses Thema angesprochen und entsprechend dokumentiert. Sind Maßnahmen erforderlich werden die entsprechenden Unterlagen des Amtsgerichtes angefordert. Gemeinsam mit den gesetzlichen Betreuern werden auch Alternativen besprochen, damit ggf. FEM vermieden werden können. Da die Rahmenbedingungen für die Nutzer und Nutzerinnen neu sind, können durch pädagogische Interventionen oder räumliche Gegebenheiten ggf. bisherige FEM vermieden werden.

Da freiheitsentziehende Maßnahmen ein Grundrecht berühren, gilt grundsätzlich, solche Maßnahmen, wenn irgend möglich, zu vermeiden. Von daher sind Alternativen zu freiheitsentziehenden Maßnahmen vorher und im Verlauf in individuell festgelegten Abständen im Rahmen von Gesprächen immer wieder neu zu prüfen. Zu den alternativen Maßnahmen gehören

- Maßnahmen der Sturzprävention und der Prävention von Verletzungsgefahren im Arbeitsalltag
- Maßnahmen der Abwehr von Gesundheitsgefahren z.B. bei Entfernen von Zu- und Ableitungen (Ableitungen wie PEGs, Katheter)
- Maßnahmen zur Prävention oder zur Deeskalation von (selbst)aggressiven Verhaltensweisen (z.B. intensive personenzentrierte Begleitung, Fallberatung und alternative Handlungsmöglichkeiten erarbeiten → z.B. Spaziergänge, Verlassen des Gruppenraums)
- technische Unterstützungssysteme (z.B. Signalgeber, die das Verlassen eines Bereichs melden)
- Maßnahmen zum Umgang mit starker motorischer Unruhe, in deren Folge es zur gesundheitlichen Beeinträchtigung kommen kann (z.B. durch mehr Bewegungsraum bzw. verletzungsfreie Umgebung → Aktivitätenraum/Sporthalle)
- Schulung der Mitarbeiter zum Thema FEM und Fortbildungen Deeskalationsmanagement
- Jährliche Überprüfung der Maßnahmen

Dokumentation der Umsetzung der Freiheitsentziehenden Maßnahme

Die Dokumentation muss in jedem Fall mit den vereinbarten Dokumentationssystemen und den dafür vorgesehenen Formularen erfolgen und folgende Angaben enthalten:

- Anlass/ Grund der freiheitsentziehenden Maßnahme
- Form der freiheitsentziehenden Maßnahme
- Angabe, wer für die Anordnung der Maßnahme verantwortlich ist
- Darlegung, dass die freiheitsentziehenden Maßnahmen
 - erforderlich,
 - geeignet und
 - angemessen sind
- Darlegung, dass die Prüfung von Alternativen erfolgt ist und in zeitlich konkret festgelegten Abständen wiederholt erfolgt.
- Zeiten der Anwendung der freiheitsentziehenden Maßnahmen sind präzise in der Dokumentation oder in entsprechenden Protokollen zu erfassen.

Handlungsleitfäden

Die folgenden Handlungsleitfäden orientieren sich an unserem Leitbild, dem Ethikpapier und den dazugehörigen Handlungsleitlinien (Verhaltenskodex).

Gewalt kann geschehen durch ...

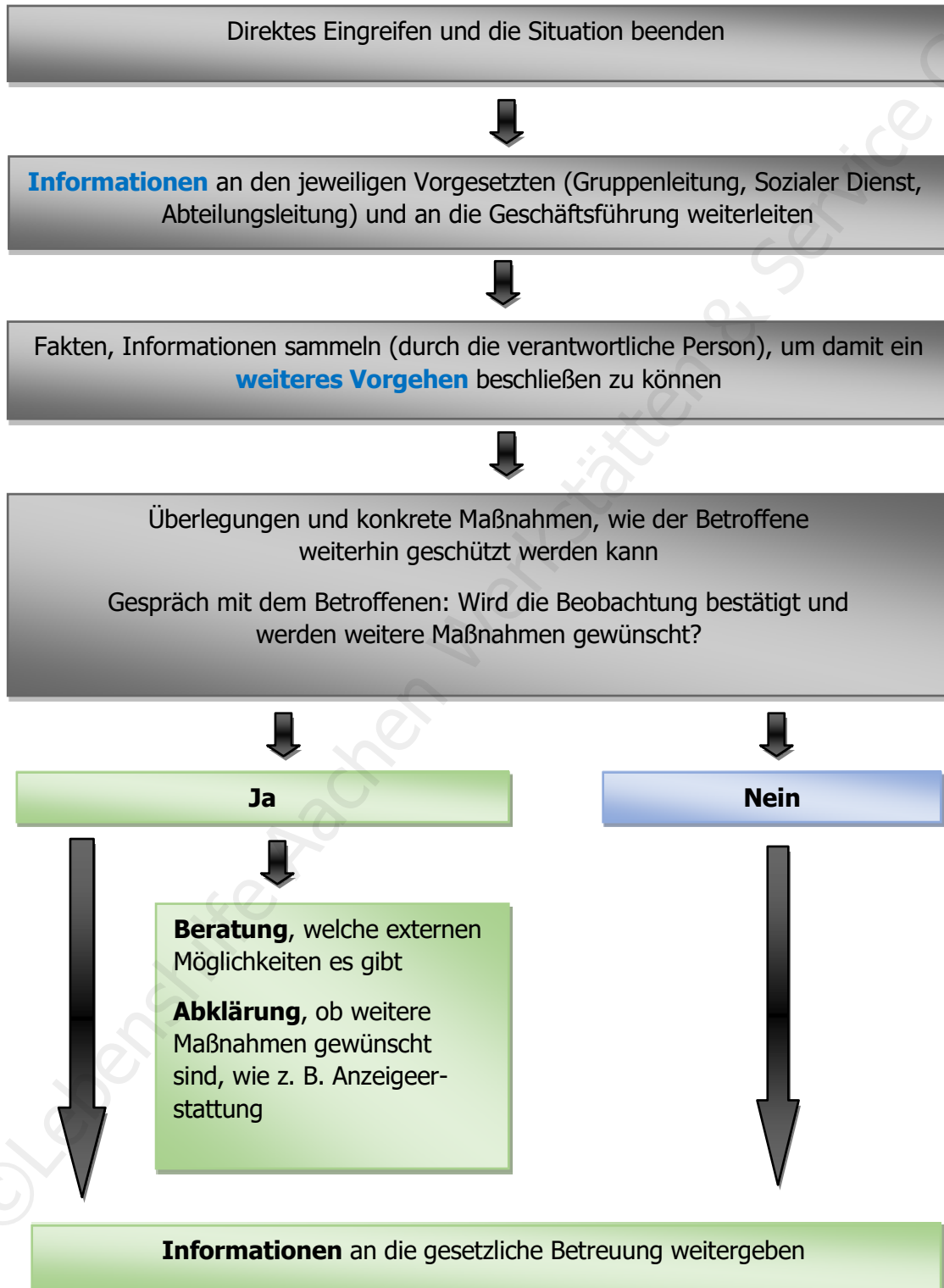
- jede *interne Person* (hauptamtliche sowie beschäftigte Mitarbeiter) und
- jede *externe Person* (Besucher, Familie, Freunde, Therapeuten u. a.).

Um unseren Mitarbeitern eine schnelle Orientierung und Handlungssicherheit zu vermitteln, haben wir sechs verschiedene Handlungsleitfäden erstellt. Diese beziehen sich auf interne sowie externe Personen und unterscheiden jeweils zwischen der Beobachtung sowie der Vermutung eines Gewaltvorfalls.

- 1.) Gewalt durch Externe – **Beobachtung**
- 2.) Gewalt durch Externe – **Vermutung**
- 3.) Gewalt durch beschäftigte Mitarbeiter – **Beobachtung**
- 4.) Gewalt durch beschäftigte Mitarbeiter – **Vermutung**
- 5.) Gewalt durch hauptamtliche Mitarbeiter – **Beobachtung**
- 6.) Gewalt durch hauptamtliche Mitarbeiter – **Vermutung**
- 7.) Freiheitsentziehende Maßnahmen – **akut**
- 8.) Freiheitsentziehende Maßnahmen – **regelmäßig**

Handlungsleitfaden 1

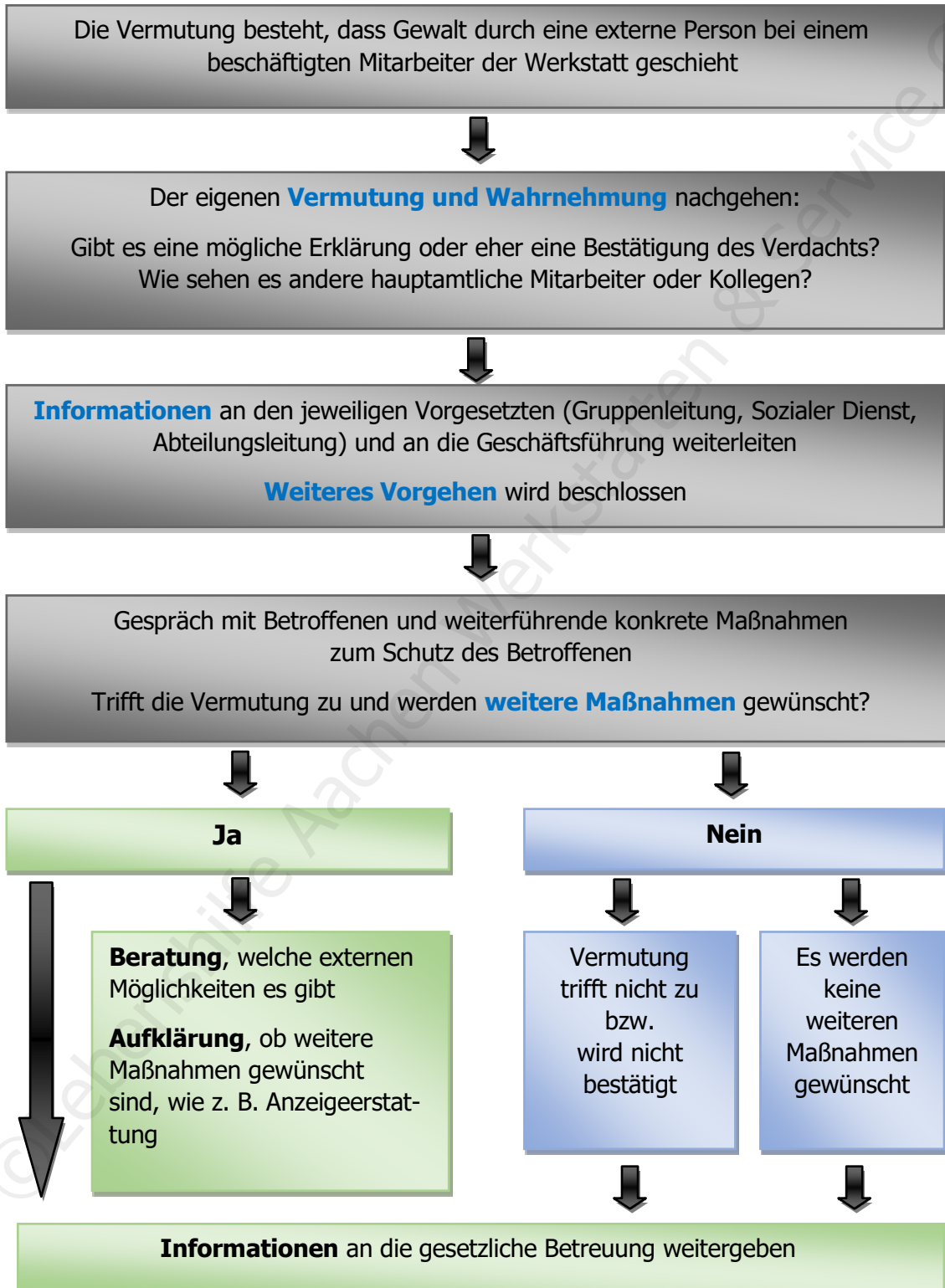
Gewalt durch Externe – Beobachtung



Dokumentation durch den Sozialen Dienst und interne Transparenz

Handlungsleitfaden 2

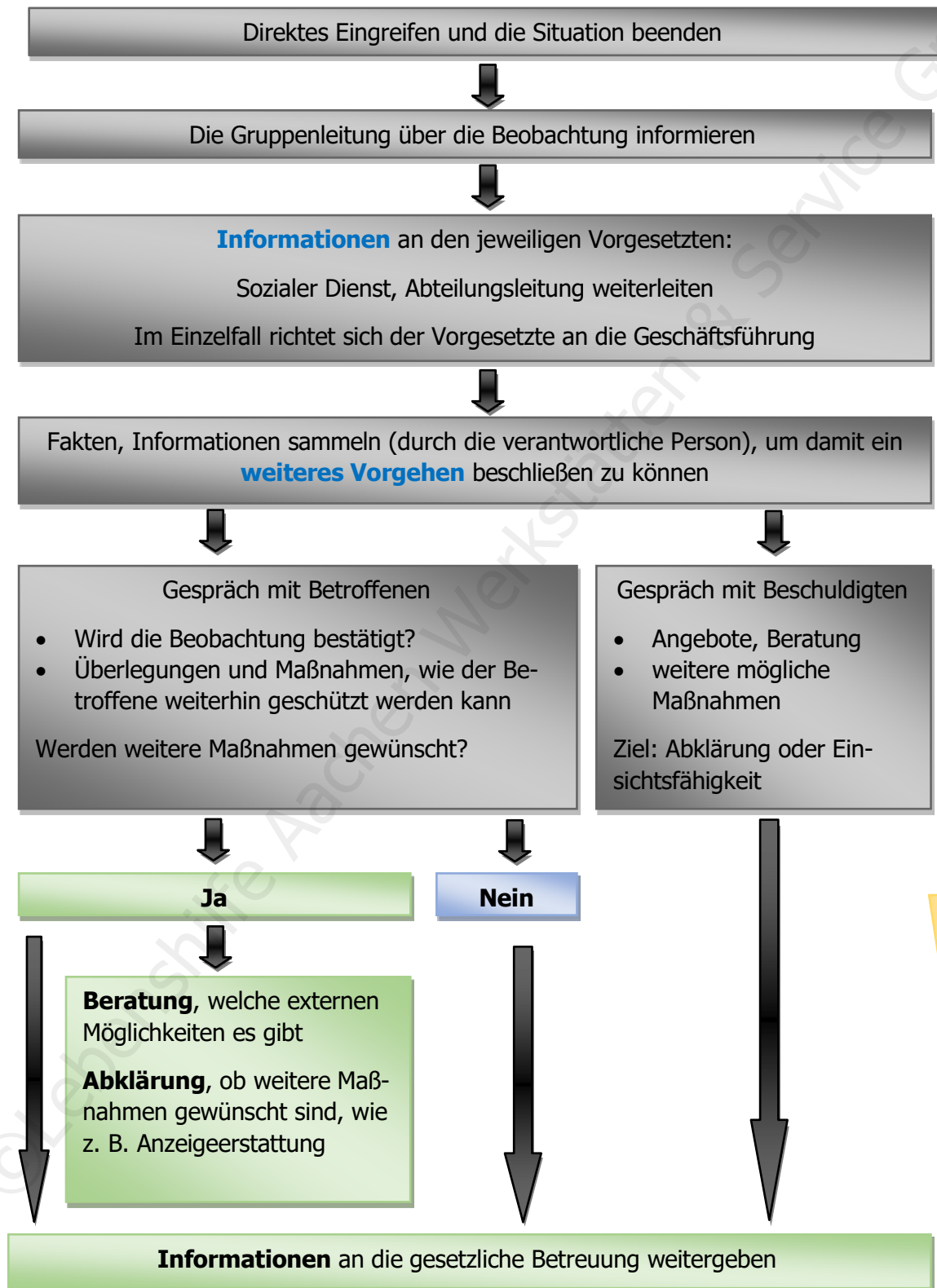
Gewalt durch Externe – **Vermutung**



Dokumentation durch den Sozialen Dienst und interne Transparenz

Handlungsleitfaden 3

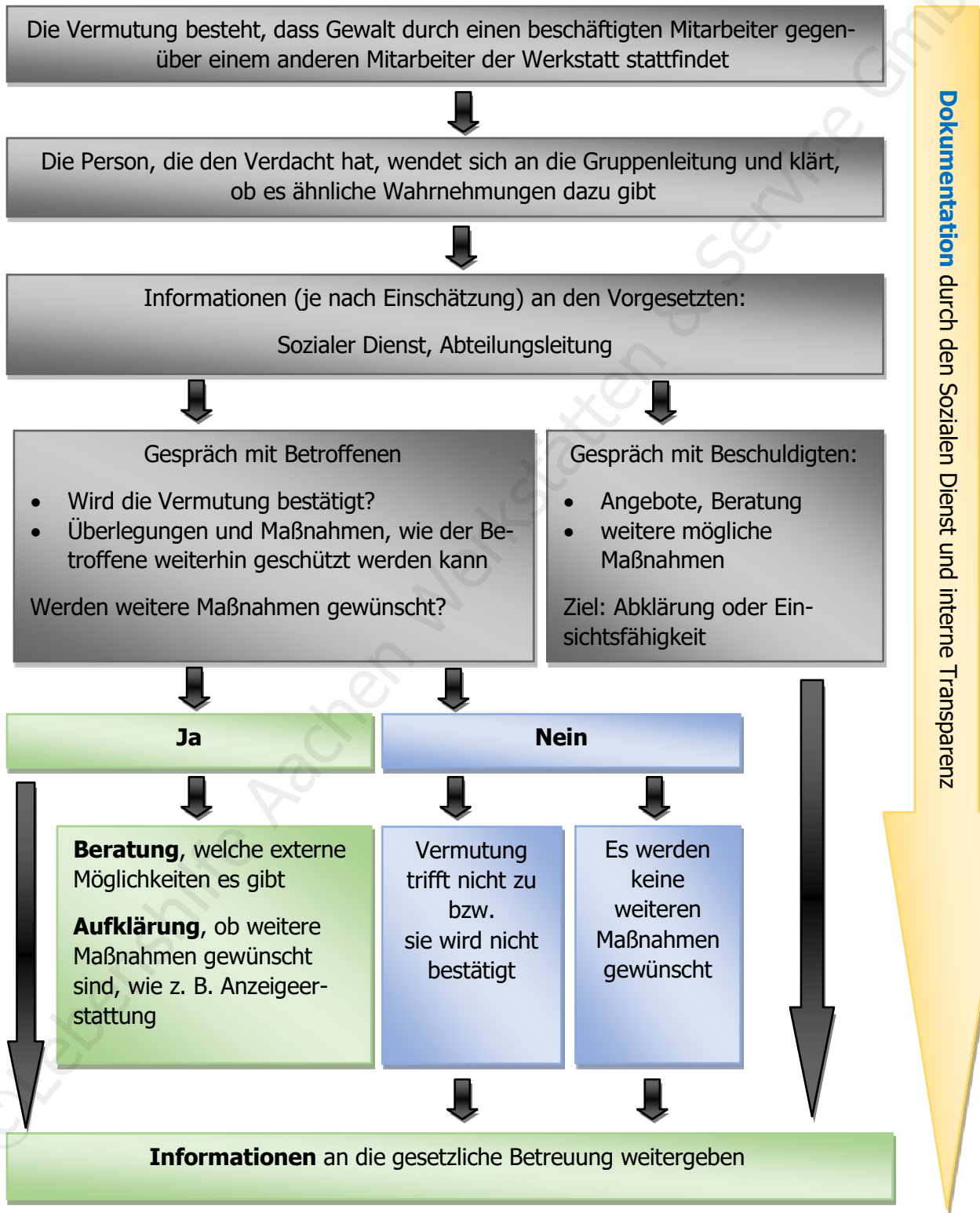
Gewalt durch beschäftigte Mitarbeiter – Beobachtung



Dokumentation durch den Sozialen Dienst und interne Transparenz

Handlungsleitfaden 4

Gewalt durch beschäftigte Mitarbeiter – **Vermutung**



Handlungsleitfaden 5

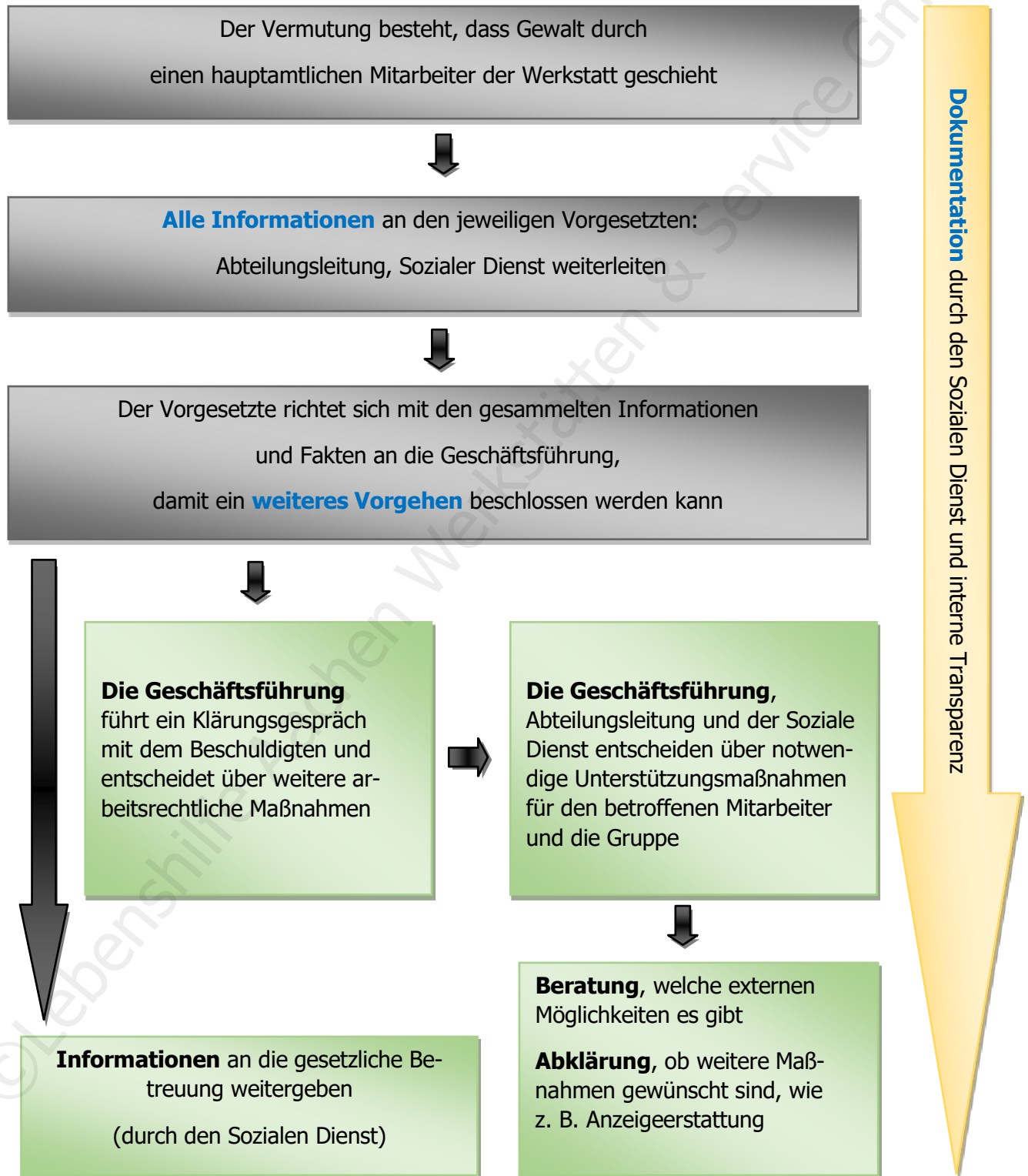
Gewalt durch hauptamtliche Mitarbeiter – Beobachtung



Dokumentation durch den Sozialen Dienst und interne Transparenz

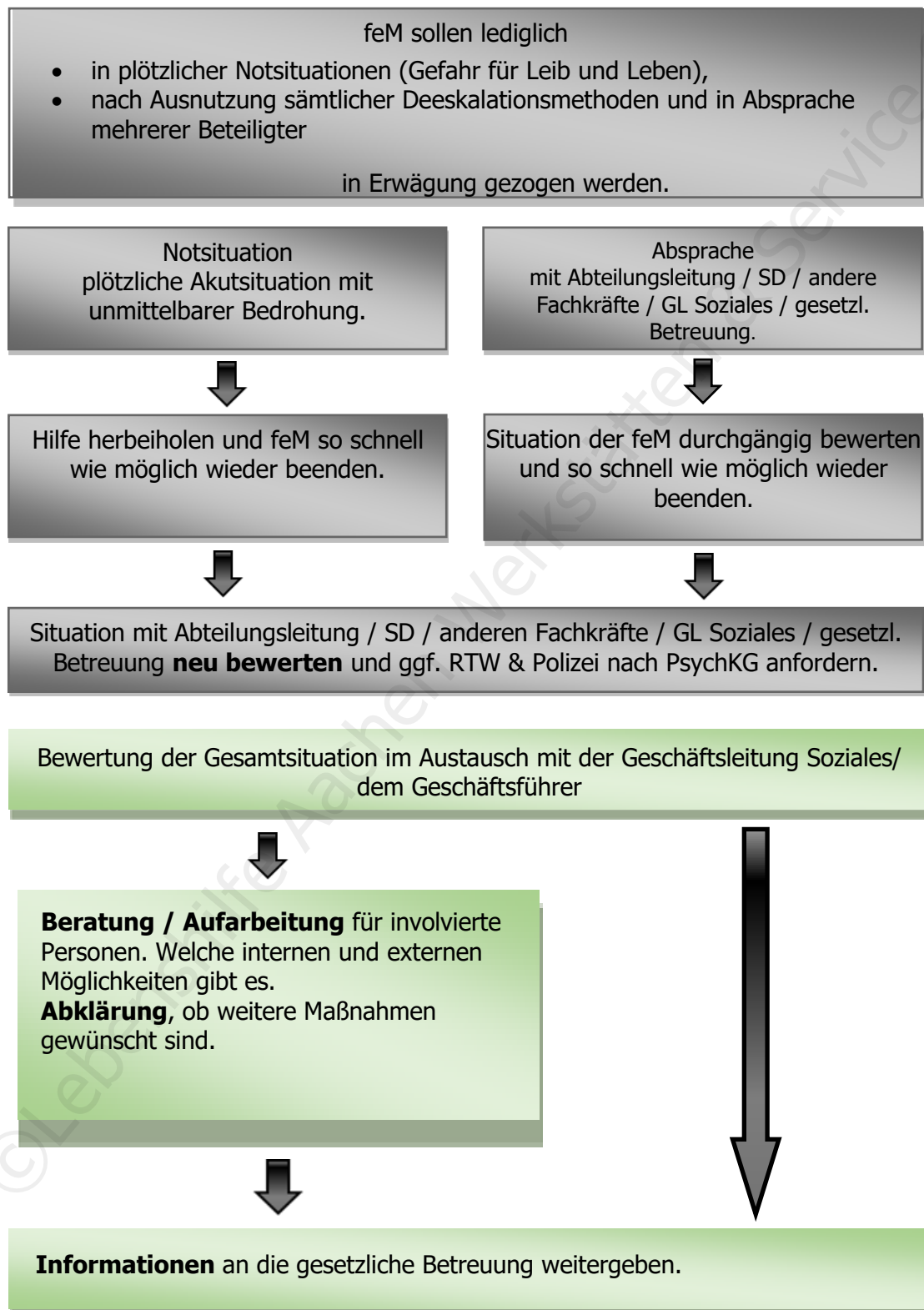
Handlungsleitfaden 6

Gewalt durch hauptamtliche Mitarbeiter – **Vermutung**



Handlungsleitfaden 7

Freiheitsentziehende Maßnahmen (feM) - akut



Dokumentation durch den Sozialen Dienst und interne Transparenz

Handlungsleitfaden 8

Freiheitsentziehende Maßnahmen (feM) - **regelmäßig**

regelmäßige feM werden durchgeführt

- **mit** richterlichem Beschluss aus dringendem Grund
- **ohne** richterlichem Beschluss als Gefahrenabwehr

Überprüfung ob feM vorliegen grundsätzlich bei

- jeder Neuaufnahme / Rückkehr nach längerer Abwesenheit
- baulichen Veränderungen am Rollstuhl
- Anordnungen / Hinweisen von Externen zur Durchführung in der Werkstatt

und Bewertung durch geschultes Fachpersonal / SD / Vorgesetzte



feM liegt vor / richterliche **Anordnung erforderlich** bei

- Maßnahmen, die der Betroffene ändern will, aber, z.B. durch bauliche Maßnahmen, nicht kann
- willentlicher Mitteilung ob die Maßnahme abgelehnt wird
- Vergabe sedierender Medikamente ohne ärztliche Verordnung



bei Bedarf
Anforderung der **Überprüfung** von feM
an die gesetzliche Betreuung durch SD



feM liegt **nicht** vor bei

- bei Maßnahmen die nicht willentlich verändert werden können, z.B. bei körperlichen Einschränkungen zur Sicherung
- willentlicher Mitteilung ob die Maßnahme zugelassen wird
- bei Medikamenten die sedierend wirken und eine ärztliche Verordnung vorliegt



Prozessbeschreibung im QMH

regelmäßige Überprüfung analog Prozess „Medikation“

regelmäßige Schulung und Unterweisung von Fachpersonal

Dokumentation durch den Sozialen Dienst und interne Transparenz

Teil 4 Anhänge

Anhang 1: Dokument „F 08-005 Verpflichtung auf die Vertraulichkeit“

Verpflichtung auf die Vertraulichkeit

Erstellt von: Hans-Dieter Kratz, 12.03.2018 Verantwortlich: Norbert Zimmermann seit 02.08.2010 Freigabe von: Hans-Dieter Kratz (12.03.2018)	Dokument F 08-005 Verpflichtung auf die Vertraulichkeit ConSense IMS-Server 2018 v 2018.1.16	 Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH Seite 1 von 4
Revision: 2		

Die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften verlangen, dass personenbezogene Daten so verarbeitet werden, dass die Rechte der durch die Verarbeitung betroffenen Personen auf Vertraulichkeit und Integrität ihrer Daten gewährleistet werden. Daher ist es Ihnen auch nur gestattet, personenbezogene Daten in dem Umfang und in der Weise zu verarbeiten, wie es zur Erfüllung der Ihnen übertragenen Aufgaben erforderlich ist.

Nach diesen Vorschriften ist es untersagt, personenbezogene Daten unbefugt oder unrechtmäßig zu verarbeiten oder absichtlich oder unabsichtlich die Sicherheit der Verarbeitung in einer Weise zu verletzen, die zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, zur unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugang führt.

Verstöße gegen die Datenschutzvorschriften können ggf. mit Geldbuße, Geldstrafe oder Freiheitsstrafe geahndet werden. Entsteht der betroffenen Person durch die unzulässige Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten ein materieller oder immaterieller Schaden, kann ein Schadenersatzanspruch entstehen.

Ein Verstoß gegen die Vertraulichkeits- und Datenschutzvorschriften stellt einen Verstoß gegen arbeitsvertragliche Pflichten dar, der entsprechend geahndet werden kann.

Ihre Tätigkeit berührt das Fernmeldegeheimnis. Sie dürfen sich nicht über das erforderliche Maß hinaus Kenntnis vom Inhalt oder den näheren Umständen der Telekommunikation verschaffen. Sie dürfen derartige Kenntnisse grundsätzlich nicht an Dritte weitergeben.

Weiterhin berührt Ihre Tätigkeit das Sozialgeheimnis. Sofern Daten verarbeitet werden, die dem Sozialgeheimnis unterliegen, haben Sie diese im gleichen Umfang geheim zu halten wie die ursprünglich übermittelnde Stelle.

Sie wirken an der beruflichen oder dienstlichen Tätigkeit eines Berufsgeheimnisträgers mit, soweit dies erforderlich ist. Es ist Ihnen untersagt, fremde Geheimnisse, namentlich zum persönlichen Lebensbereich gehörende Geheimnisse oder Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse unbefugt zu offenbaren.

Die Verpflichtung auf die Vertraulichkeit besteht auch nach der Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses fort.

Frau/Herr

Abteilung/Tätigkeit

erklärt, in Bezug auf die Vertraulichkeit und Integrität personenbezogener Daten die Vorgaben der geltenden Datenschutzvorschriften einzuhalten.

Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie zugleich den Empfang einer Kopie dieser Niederschrift nebst Anlage.

Ort

Datum

Verpflichtete(r)

Anlage zur Verpflichtung auf die Vertraulichkeit

Die vorliegende Auswahl gesetzlicher Vorschriften soll Ihnen einen Überblick über das datenschutzrechtliche Regelwerk verschaffen. Die Darstellung erfolgt exemplarisch und ist keineswegs vollständig. Weitere Informationen zu datenschutzrechtlichen Fragestellungen erhalten Sie beim betrieblichen Datenschutzbeauftragten.

Begrifflichkeiten

Art. 4 Nr. 1 DS-GVO: „**Personenbezogene Daten**“ [sind] alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.

Art. 4 Nr. 2 DS-GVO: „**Verarbeitung**“ [meint] jeden mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführten Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.

Grundsätze der Verarbeitung

Art. 5 Abs. 1 lit. a DS-GVO: Personenbezogene Daten müssen [...] auf **rechtmäßige Weise**, nach Treu und Glauben und in einer für die betroffene Person **nachvollziehbaren Weise** verarbeitet werden („Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz“).

Art. 5 Abs. 1 lit. f DS-GVO: Personenbezogene Daten müssen [...] in einer Weise verarbeitet werden, die eine angemessene **Sicherheit** der personenbezogenen Daten gewährleistet, einschließlich Schutz vor **unbefugter oder unrechtmäßiger Verarbeitung** und vor unbeabsichtigtem **Verlust**, unbeabsichtigter **Zerstörung** oder unbeabsichtigter **Schädigung** durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen („Integrität und Vertraulichkeit“).

Art. 29 DS-GVO: Der Auftragsverarbeiter und jede dem Verantwortlichen oder dem Auftragsverarbeiter unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten **ausschließlich auf Weisung** des Verantwortlichen verarbeiten, es sei denn, dass sie nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten zur Verarbeitung verpflichtet sind.

Art. 32 Abs. 2 DS-GVO: Bei der Beurteilung des angemessenen Schutzniveaus sind insbesondere die Risiken zu berücksichtigen, die mit der Verarbeitung – insbesondere durch **Vernichtung, Verlust** oder **Veränderung**, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, oder unbefugte **Offenlegung** von beziehungsweise unbefugten **Zugang** zu personenbezogenen Daten, die übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet wurden – verbunden sind.

Art. 33 Abs. 1 Satz 1 DS-GVO: Im Falle einer **Verletzung** des Schutzes personenbezogener Daten meldet der Verantwortliche unverzüglich und möglichst binnen 72 Stunden, nachdem ihm die Verletzung bekannt wurde, diese der [...] zuständigen Aufsichtsbehörde, es sei denn, dass die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten voraussichtlich nicht zu einem Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen führt.

Haftung

Art. 82 Abs. 1 DS-GVO: Jede Person, der wegen eines Verstoßes gegen diese Verordnung ein materieller oder immaterieller Schaden entstanden ist, hat Anspruch auf **Schadenersatz** gegen den Verantwortlichen oder gegen den Auftragsverarbeiter.

Art. 83 Abs. 1 DS-GVO: Jede Aufsichtsbehörde stellt sicher, dass die Verhängung von **Geldbußen** gemäß diesem Artikel für Verstöße gegen diese Verordnung [...] in jedem Einzelfall wirksam, verhältnismäßig und abschreckend ist.

§ 42 BDSG

(1) Mit **Freiheitsstrafe** bis zu drei Jahren oder mit **Geldstrafe** wird bestraft, wer wissentlich nicht allgemein zugängliche personenbezogene Daten einer großen Zahl von Personen, ohne hierzu berechtigt zu sein,

1. einem Dritten übermittelt oder
2. auf andere Art und Weise zugänglich macht

und hierbei gewerbsmäßig handelt.

(2) Mit **Freiheitsstrafe** bis zu zwei Jahren oder mit **Geldstrafe** wird bestraft, wer personenbezogene Daten, die nicht allgemein zugänglich sind,

1. ohne hierzu berechtigt zu sein, verarbeitet oder
2. durch unrichtige Angaben erschleicht

und hierbei gegen Entgelt oder in der Absicht handelt, sich oder einen anderen zu bereichern oder einen anderen zu schädigen.

§ 202a Abs. 1 StGB: Wer unbefugt sich oder einem anderen Zugang zu Daten, die nicht für ihn bestimmt und die gegen unberechtigten Zugang besonders gesichert sind, unter Überwindung der Zugangssicherung verschafft, wird mit **Freiheitsstrafe** bis zu drei Jahren oder mit **Geldstrafe** bestraft.

§ 303a Abs. 1 StGB: Wer rechtswidrig Daten [...] löscht, unterdrückt, unbrauchbar macht oder verändert, wird mit **Freiheitsstrafe** bis zu zwei Jahren oder mit **Geldstrafe** bestraft.

Optional – Fernmeldegeheimnis

§ 88 TKG

(1) ¹Dem Fernmeldegeheimnis unterliegen der **Inhalt der Telekommunikation und ihre näheren Umstände**, insbesondere die Tatsache, ob jemand an einem Telekommunikationsvorgang beteiligt ist oder war. ²Das Fernmeldegeheimnis erstreckt sich auch auf die näheren Umstände erfolgloser Verbindungsversuche.

(2) ¹Zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses ist jeder Diensteanbieter verpflichtet. ²Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht **auch nach dem Ende der Tätigkeit** fort, durch die sie begründet worden ist.

(3) ¹Den nach Absatz 2 Verpflichteten ist es untersagt, sich oder anderen über das für die geschäftsmäßige Erbringung der Telekommunikationsdienste einschließlich des Schutzes ihrer technischen Systeme erforderliche Maß hinaus Kenntnis vom Inhalt oder den näheren Umständen der Telekommunikation zu verschaffen. ²Sie dürfen Kenntnisse über Tatsachen, die dem Fernmeldegeheimnis unterliegen, nur für den in Satz 1 genannten Zweck verwenden. ³Eine Verwendung dieser Kenntnisse für andere Zwecke, insbesondere die Weitergabe an andere, ist nur zulässig, soweit dieses Gesetz oder eine andere gesetzliche Vorschrift dies vorsieht und sich dabei ausdrücklich auf Telekommunikationsvorgänge bezieht. ⁴Die Anzeigepflicht nach § 138 des Strafgesetzbuches hat Vorrang. [...]

Optional – Sozialgeheimnis

§ 78 Abs. 1 Satz 2 & 3 SGB X: [...] ² Eine Übermittlung von Sozialdaten an eine nicht-öffentliche Stelle ist nur zulässig, wenn diese sich gegenüber der übermittelnden Stelle verpflichtet hat, die Daten nur zu dem Zweck zu verarbeiten, zu dem sie ihr übermittelt werden. ³Die Dritten haben die Daten **in demselben Umfang geheim zu halten** wie die in § 35 [SGB I] genannten Stellen.

Optional – Berufsgeheimnis

§ 203 StGB

(1) Wer unbefugt ein fremdes Geheimnis, namentlich ein zum persönlichen Lebensbereich gehörendes Geheimnis oder ein Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis, offenbart, das ihm als

1. Arzt, Zahnarzt, Tierarzt, Apotheker oder Angehörigen eines anderen Heilberufs, der für die Berufsausübung oder die Führung der Berufsbezeichnung eine staatlich geregelte Ausbildung erfordert,
2. Berufspsychologen mit staatlich anerkannter wissenschaftlicher Abschlussprüfung,
3. Rechtsanwalt, Kammerrechtsbeistand, Patentanwalt, Notar, Verteidiger in einem gesetzlich geordneten Verfahren, Wirtschaftsprüfer, vereidigtem Buchprüfer, Steuerberater, Steuerbevollmächtigten oder Organ oder Mitglied eines Organs einer Rechtsanwalts-, Patentanwalts-, Wirtschaftsprüfungs-, Buchprüfungs- oder Steuerberatungsgesellschaft,
4. Ehe-, Familien-, Erziehungs- oder Jugendberater sowie Berater für Suchtfragen in einer Beratungsstelle, die von einer Behörde oder Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts anerkannt ist,
5. Mitglied oder Beauftragten einer anerkannten Beratungsstelle nach den §§ 3 und 8 des Schwangerschaftskonfliktgesetzes,
6. staatlich anerkanntem Sozialarbeiter oder staatlich anerkanntem Sozialpädagogen oder
7. Angehörigen eines Unternehmens der privaten Kranken-, Unfall- oder Lebensversicherung oder einer privatärztlichen, steuerberaterlichen oder anwaltlichen Verrechnungsstelle

anvertraut worden oder sonst bekanntgeworden ist, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft. [...]

(4) Mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe wird bestraft, wer unbefugt ein fremdes Geheimnis offenbart, das ihm bei der Ausübung oder bei Gelegenheit seiner Tätigkeit als **mitwirkende Person** oder als bei den in den Absätzen 1 und 2 genannten Personen tätiger Beauftragter für den Datenschutz bekannt geworden ist. [...]

Stand: Dezember 2017

Anhang 2: Dokument (Datenschutz)

Erstellt von: Hans-Dieter Kratz, 26.03.2018 Verantwortlich: Norbert Zimmermann seit 15.07.2010 Freigabe von: Hans-Dieter Kratz (26.03.2018) Revision: 2	Dokument F 08-004 Zentrale Richtlinie Datenschutz und Datensicherung beim Einsatz von PCs ConSense IMS-Server 2018 v 2018.1.16	 Seite 1 von 1
--	--	--

ZENTRALE RICHTLINIE Datenschutz und Datensicherung beim Einsatz von PCs

Name, Vorname

Abteilung

Allgemein

Diese Richtlinie enthält Anweisungen für den Einsatz von PCs und ist für alle Beschäftigten verbindlich.

Anweisungen für PC-Benutzer

- Der Benutzer ist verantwortlich für die ordnungsgemäße und datenschutzgerechte Durchführung der Datenverarbeitung.
- Die Gerätenutzung ist nur für dienstliche Zwecke gestattet.
- Das Passwort (Benutzerberechtigung) ist ausschließlich vom Benutzer selbst zu verwenden und darf an keine weitere Person weitergegeben werden.
- Das Passwort sollte für den Benutzer leicht zu merken, für einen Fremden schwer zu erraten sein (nirgends notieren, niemandem mitteilen).
- Firmeneigene Daten dürfen nicht ohne Genehmigung auf privatem PC (Laptop/Notebook) bearbeitet werden. Bei der Genehmigung ist der Dienstweg einzuhalten.
- Die Verwendung firmenfremder Datenträger/Software ist streng untersagt (Virengefahr).
- Programme dürfen nur in Übereinstimmung mit den Lizenzbestimmungen eingesetzt werden.
- Die Vervielfältigung von Programmen ist nicht statthaft.
- Die Programme, die den Softwareschutz unterlaufen, sind grundsätzlich verboten.
- Bei Arbeitsende oder längerer Abwesenheit vom Arbeitsplatz sind alle zu sichernden Informationen und Unterlagen unter Verschluss zu nehmen.
- Die Benutzer sind alle auf das Datengeheimnis gemäß § 53 DSAnpUG-EU zu verpflichten.
- Nicht mehr benötigte sensitive Daten sind physisch zu löschen!
- Unbrauchbar gewordene Datenträger sind einer datenschutzgerechten Vernichtung zuzuführen.

Die Verantwortung für die Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit liegt beim Benutzer.

Das hohe wirtschaftliche Risiko des Unternehmens aus Nichtbeachtung der vorstehenden Anweisungen bzw. Zuwiderhandlungen (z. B. Einsatz von Spielprogrammen und ähnlichem) kann zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen.

Darüber hinaus regelt das DSAnpUG-EU in seinem Kapitel 5 „Sanktionen“ § 41,42,43, dass derjenige, der unbefugt geschützte personenbezogene Daten, die nicht offenkundig sind, speichert, verändert oder übermittelt oder zum Abruf mittels automatisiertem Verfahren bereithält oder abrufen oder sich oder einem anderen aus Dateien verschafft, mit Geldstrafe oder in besonders schweren Fällen mit Freiheitsstrafe bestraft wird.

Datum

Unterschrift

Original: Datenschutz-Akte
Kopie: für den Mitarbeiter

Erstellt von: Hans-Dieter Kratz, 10.11.2015 Verantwortlich: Dieter Braun seit 28.10.2009 Freigabe von: Hans-Dieter Kratz (10.11.2015) Revision: 2	Arbeitsanweisung A 08-002 Fotografieren ConSense IMS-Server 2018 v 2018.1.16	 Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH Seite 1 von 1
---	--	--

Fotografieren in der Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH

Die Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH nimmt die Persönlichkeitsrechte sehr ernst. Aus diesem Grund möchten wir das unerlaubte Fotografieren von Personen und Produkten unterbinden.

Grundsätzlich ist eine Genehmigung beim Vorgesetzten einzuholen.

Diese Maßnahme soll einen besseren Schutz der persönlichen Rechte vor unerlaubtem Fotografieren gewährleisten (Datenschutz).

Wir bitten Sie, uns bei dieser Maßnahme zu unterstützen und damit die persönlichen Rechte unserer Mitarbeiter und des Personals zu schützen.

Datum / Unterschrift Mitarbeiter

Anhang 4: Prozess "P 10-002 Beschwerdemanagement"

Erstellt von: Martina Lintzen, 03.12.2021
Verantwortlich: Annette Hanusch seit 13.07.2021
Freigabe von: Martina Lintzen (03.12.2021 09:34)

Prozess
P 10-002 Beschwerdemanagement
ConSense IMS-Suite 2018 v 2018.1.16

Lebenshilfe Aachen
Werkstätten & Service GmbH

Seite 1 von 2

Revision: 4

Prozessbeschreibung:

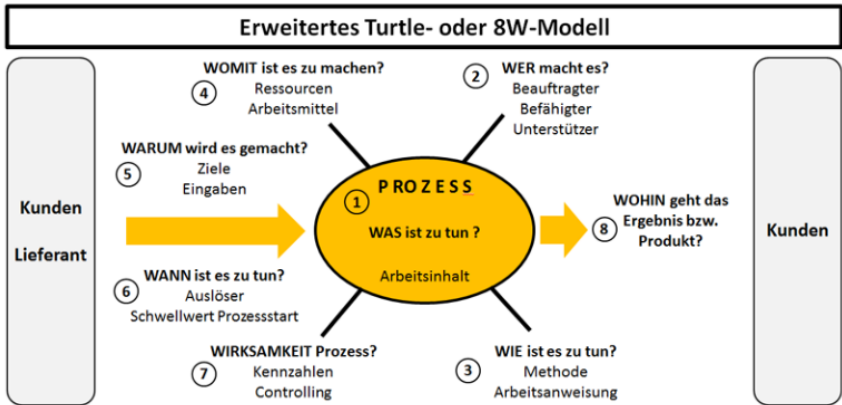
Beschwerdemanagement (Kapitel 10.2)

Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente		Ablauf Hilfsmittel	Verant- wortlich	Mitwir- kung	Infor- mation
	Input	Output				
	Beschwerde- formular ggf. in Leichte Sprache	Beschwerde	Beschwerde des Kunden, (Beschäftigte, Mitarbeiter), ob be- rechtigt oder nicht aufnehmen (ggf. Info an WR)	PV	Kunde Mitar- beiter etc.	WR
	Beschwerde	Eingangs- bestätigung	Eingangsbestätigung an den Beschwerde-führer (z.B. Kunde, Eltern, Betreuer, Personal, Liefer-anten, Bundes- agentur für Arbeit)	PV	WR	Kunde Mitar- beiter etc.
	Beschwerde- formular ggf. in Leichte Sprache	Protokolle Auswertung	Prüfung und Bewer- tung der Beschwerde (mündlich, fernünd-lich oder schriftlich)	PV	ggf. WR SD	QMB
	Auswertung der Beschwerde		Klärung der weiteren Vorgehensweise (Schadensbegren-zung) ggf. Mitwir-kung des WR, SD	PV	ggf. WR SD	Kunde Mitar- beiter QMB
	Protokolle Beschwerde	Maßnahmen-plan mit Ver- antwortung	Entscheidung über Verantwortlichkeit und geeigneter Maß- nahmen (Vermeidung zukünftiger Wieder- holung) ggf. Info an WR, SD	PV	Kunde Mitar- beiter ggf. WR SD	QMB
	Protokolle Maßnahmen-plan			PV	ggf. WR SD	Kunde Mitar- beiter ggf. WR SD
	Maßnahmen- plan	Wirksamkeits- prüfung	Prozessverantwort- licher informiert über getroffene Entschei- dung / Maßnahmen	PV	QMB	Kunde Mitar- beiter ggf. WR SD
	alle Dokumente	Reklamations- bogen, Fehler- und Mängel- protokoll	Klärung durchführen ob sich eine derartige Beschwerde wieder- holen könnte	PV	QMB	
	alle Dokumente	Risikomanage-me	Verbesserungs- management (KVP) Prozess: Kunden- reklamationen, Kor- rekturmaßnahmen, Fehleranalysen	PV	Kunde Mitar- beiter ggf. WR SD	QMB
			siehe auch Prozesse: „Prozessleistungen kontinuierlich ver- bessern“ und „Betriebliches Vor- schlagswesen“	PV		QMB
			regelmäßige Über- prüfung der Mitar- beiter- bzw. Kunden- zufriedenheit	PV	QMB	Kunde Mitar- beiter ggf. WR SD
	Hinweis: - Beschwerden als Chancen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit erkennen - Beschwerden sind die Grundlagen der Kunden-zufriedenheit und der Qualitätssicherung					

Hinweis:
- Beschwerden als Chancen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit erkennen
- Beschwerden sind die Grundlagen der Kundenzufriedenheit und der Qualitätssicherung

Mitgeltende Unterlagen: - Prozess: Kundenreklamationen, Korrekturmaßnahmen, Fehleranalysen „P 10-01“ - Prozess: Betriebliches Vorschlagswesen „P 10-003“ - Prozess: Prozessleistungen fortlaufend verbessern „P 10-004“ - Formular: Beschwerdeformular (Leichte Sprache) - Formular: Reklamationsbogen, Fehler- u. Mängelprotokoll „F 10-001“						
--	--	--	--	--	--	--

Schildkrötenmodell



1. WAS ist zu tun?	Prozess	Beschwerdemanagement (Kapitel 10.2) Bei Beschwerden des Kunden, ob berechtigt oder unberechtigt, ist ein professioneller Umgang mit dessen Beschwerden notwendig. Die Erfahrung zeigt, dass dies ein wichtiger Faktor für die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit der Werkstatt ist. Diese Verfahrensanweisung (Prozess) definiert Regelungen die sicherstellen sollen, dass eingehende Beschwerden ausgewertet und aufbereitet werden und die Erkenntnisse daraus in das Qualitätsmanagement zurückfließen und zu einer Verbesserung des Systems führen. PV (Prozessverantwortlicher) wie z.B. BL (Bereichsleitung), Leitung Pflegedienst, Leitung Lager, Haustechniker, Leitung IT, KuMa, Leitung SD /BBB alle Mitarbeiter, Kunde, Geschäftsleitung, QMB (Qualitätsmanagement-Beauftragter), (bei Beschwerden der Menschen mit Behinderung /Beschäftigte muss der WR und der SD eingeschaltet /informiert werden) Prüfung durchführen, ob die Beschwerde sachlich und inhaltlich berechtigt ist. Klärung der weiteren Vorgehensweise mit dem Kunden. Kategorien: • unberechtigte Reklamation/ Beschwerde • berechtigte Reklamation/ Beschwerde • Kulanz, Nachlass, Gutschrift Im Fall einer berechtigten Reklamation/ Beschwerde ist zu prüfen, ob eine Sofortmaßnahme erforderlich ist um einen eventuellen Schaden zu begrenzen. Ebenfalls ist zu prüfen, ob der Werkstatttratt (WR) bzw. der Betriebsrat (BR) oder die Fachkraft für Arbeitssicherheit (FASi) informiert werden müssen. Beschwerdemanagement ist die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die ein Unternehmen bei artikulierter Unzufriedenheit des Kunden mit den <u>Sachleistungen</u> des <u>Leistungserbringers</u> oder seines <u>Erfüllungsgehilfen</u> ergreift, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wiederherzustellen und gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren. Die Beschwerdeäußerung steht im Zentrum des Beschwerdemanagements, doch kann dieses auf weitere Artikulationen ausgeweitet werden, wie zum Beispiel Folgebeschwerden, Lob, Anfragen oder Ideen/Verbesserungsvorschläge. Aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen eines Unternehmens aus Kundensicht insbesondere auf Produktions- oder Dienstleistungsmängel - sehr oft <u>Fehler</u> von Mitarbeitenden. Da sich erfahrungsgemäß die Mehrzahl unzufriedener Kunden ohne weiteren Kontakt von einem Unternehmen abwendet, sind Beschwerden für Unternehmen eine wichtige zweite Chance, den Kunden zufriedenzustellen. Verbesserung / Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung, Qualitäts-, Produktions- und Prozessverbesserung, Stabilisierung der Kundenbeziehung, Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, Motivationsverbesserung der Mitarbeiter und Kunden, Mitarbeiter- und Kundenunzufriedenheit Nichtstabilisierung / Verschlechterung der Kundenbindung des Kundenverhältnisses Definition Beschwerde: Eine Beschwerde ist eine negative oder kritische Rückmeldung zum Produkt oder zur Dienstleistung sowie zum Verhalten des Leistungserbringers. Die Beschwerde kann mündlich, fernmündlich oder schriftlich erfolgen Die Person, die sich beschwert, kann direkt oder indirekt betroffen sein. Kundenzufriedenheitsabfrage, interne Audits, Management-Review, Wirksamkeitskontrollen, Kennzahlen Leistungskennzahl: Beschwerdequote, Reklamationsbearbeitung, Kundenzufriedenheit, Betriebliches Vorschlagswesen, Verbesserungsvorschläge Kunde, Mitarbeiter, ggf. WR bzw. SD, ggf. Arbeits- und Gesundheitsschutz (ASA-Sitzung) Bericht zur Managementbewertung, Prozess- bzw. Dienstleistungssteuerung, Kundenbindung /Kundenorientierung,
2. WER macht es?	Verantwortlich Mitwirkung	
3. WIE macht man es?	Methode	
4. WOMIT ist es zu machen?	Arbeitsmittel	
5. WARUM macht man es?	Eingaben Chancen Risiken	
6. WANN ist es zu tun?	Auslöser	
7. WIRKSAMKEIT Prozess?	Controlling	
8. Wohin geht das Ergebnis?	Ergebnis	

Merkblatt

So kannst Du Dich beschweren

Das kennst Du:



Manchmal gehen Dinge nicht so, wie
Du Dir das denkst.
Du wünschst Dir, dass
es anders wird.
Vielleicht müssen **wir** etwas anders machen.
Du kannst uns helfen,
damit es besser wird.

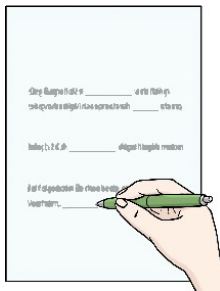
Hier sind 2 Beispiele:



Beim Mittag essen hast Du gesehen: Die
Teller sind nicht richtig sauber.
Die Küche hat das nicht gesehen. Es
ist wichtig,
dass Du Dich beschwerst.
Dann kann die Küche sich darum kümmern. Zum
Beispiel:
Die Spülmaschine reparieren.

Dein Arbeitstisch ist zu hoch für Dich. Du hast
jeden Abend Rückenschmerzen. Du sagst das
Deinem Gruppenleiter.
Er kann Dir **nicht** helfen. Es
ist wichtig,
dass Du Dich dann beschwerst.
Dann kann sich etwas ändern. Zum
Beispiel:
Du bekommst einen anderen Tisch.

·Sich beschweren ist richtig.



Du willst, dass sich etwas ändert.

Dann musst Du uns sagen:

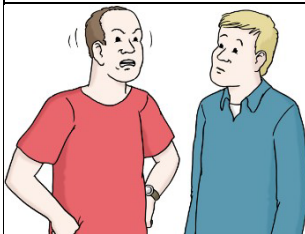
Das finde ich **nicht** gut.

Nur dann kann sich etwas ändern.

Wir haben einen Zettel gemacht. Der Zettel hilft Dir, wenn Du Dich beschweren willst. Der Zettel heißt:

Beschwerdeformular.

Du kannst uns schreiben:

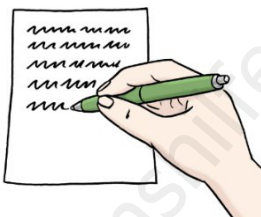


- Warum hast Du Dich geärgert?
- Was ist passiert?
- Hast Du eine Idee, wie es besser werden kann?



Wichtig:

Es ist ok,
wenn Du Deine Meinung sagst.
Deine Meinung ist für uns sehr wichtig.



Bitte fülle das Beschwerdeformular aus.

Dann kannst Du das Formular

- bei uns im **Sozialen Dienst** abgeben oder
- beim Werkstatt-rat abgeben.

Dann kümmern wir uns darum:

- wir lesen das Beschwerde-formular
- wir überlegen,
wie wir Dir helfen können.

Vielleicht hast Du Dich schon einmal beschwert.



Aber das Problem ist immer noch da. Dann
 ist das Beschwerdeformular besonders
 wichtig.
 Dein Problem wird **nicht** vergessen.
Wir kümmern uns darum.

Was passiert dann?



Wir sagen Dir später Bescheid
 · was wir machen
 · wie wir das Problem lösen.

Übersetzung in Leichte Sprache: LEWAC gGmbH – Büro für Leichte Sprache Aachen

Bilder: © Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013.

Beschwerdeformular

Bitte schreibe hier **Deinen**

Namen:

Wichtig: Es ist auch ok, wenn Du Deinen Namen **nicht** schreibst.

Bitte schreibe hier **das Datum von heute:**

Worüber willst Du Dich beschweren?

Bitte machen ein Kreuz.

Zum Beispiel so: ☒

Fahrdienst	☐	Werkstatt rat	☐
Essen	☐	Frauenbeauftragte	☐
Sozialer Dienst	☐	Gruppenleiter	☐
Arbeitsbegleitende Maßnahme	☐	Etwas Anderes	☐

Was ist passiert?

Bitte schreibe das hier auf.

Wie kann es besser werden?

Hast Du eine Idee?

Dann schreibe das bitte hier auf.

4

Übersetzung in Leichte Sprache: LEWAC gGmbH – Büro für Leichte Sprache Aachen

Bilder: © Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013.

Anhang 6: Formular "F 10-007 Beschwerdeformular"

Erstellt: M.Lintzen 13.01.20201 Verantwortl. M.Lintzen Revision : 3	Formular F 10-007 Beschwerdeformular	 Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH
---	--	---

Beschwerdeformular

Grund für die Beschwerde (bitte ausfüllen)

--

Ort, Datum

Unterschrift MA

Maßnahme zu Lösung:

--

Frist bis zur Erledigung

Datum:

Ort, Datum

Unterschrift des Vorgesetzten

Teil 5 Literaturverzeichnis

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2013): Lebenssituation und Belastung von Frauen mit Behinderung und Beeinträchtigung in Deutschland.

- <https://www.bmfsfj.de/blob/94206/1d3b0c4c545bfb04e28c1378141db65a/lebenssituation-und-belastungen-von-frauen-mit-behinderungen-langfassung-ergebnisse-der-quantitativen-befragung-data.pdf> (abgerufen 01.06.2019)
- <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/gleichstellung/frauen-vor-gewalt-schuetzen/frauen-mit-behinderungen-schuetzen/gewalt-gegen-frauen-mit-behinderungen/80650> (abgerufen 01.06.2019)
- <https://www.bmas.de/DE/Service/Medien/Publikationen/Forschungsberichte/Forschungsberichte-Teilhaber/fb435.html> (abgerufen 01.06.2019)

Enders, Ursula (2015): *Grenzen achten. Schutz vor sexuellem Missbrauch in Institutionen. Ein Handbuch für die Praxis.* Köln: Kiepenheuer & Witsch

Galtung, Johan (1975): *Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung.* Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag

Gewaltlos (2015): *Formen von Gewalt.* Projekt des Sozialdienstes katholischer Frauen (SkF) = <https://gewaltlos.de/formen-von-gewalt> (abgerufen 20.05.2019)

Landesstelle für katholische Jugendarbeit Bayern e.V. (2011): *Wir schauen hin. Prävention von sexueller Gewalt in Organisationen und Verbänden.* München: Bai Doku

Lebenshilfe Aachen Werkstätten und Service GmbH (2018): Unser Auftrag. = <https://werkstatt-ac.de/ueber-uns/ueber-uns/> (abgerufen 20.05.2019)

Lebenshilfe Berlin (2016): Nähe und Distanz – professioneller Umgang in der Betreuungsarbeit. = <https://www.lebenshilfe-berlin.de/media/docs/Fobi-2016-Details/Naehe-und-Distanz.pdf> (abgerufen 01.06.2019)

Lebenshilfe Herne (2017): Sexualpädagogik. = <https://www.lebenshilfe-herne.de/de/angebote/sexualpaedagogik.php> (abgerufen 26.05.2019)

WHO (2003): Weltbericht Gewalt und Gesundheit. Zusammenfassung. = https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_ge.pdf (abgerufen 20.05.2019)

Zartbitter e.V. (Hrsg.) (2010): *Zur Differenzierung zwischen Grenzverletzungen, Übergriffen und strafrechtlich relevanten Formen der Gewalt im pädagogischen Alltag.* Checkliste von Enders/Kossatz/Kelke/Eberhardt = http://www.zartbitter.de/gegen_sexuellen_missbrauch/Fachinformationen/6005_missbrauch_in_der_schule.php (abgerufen 10.05.2019)

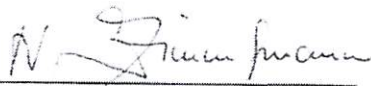
Teil 6 Epilog

Das Schutzkonzept zur Prävention von Gewalt, Grenzverletzungen und Übergriffen wurde unter Beteiligung der Gremien Betriebsrat, Werkstatttrat und Elternbeirat in Projektgruppen (siehe Seite 2) erstellt.

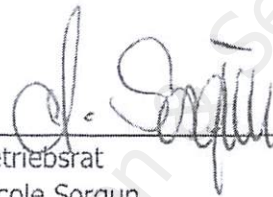
Mit Unterschrift wird das Konzept verabschiedet und allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Wir hoffen, Ihnen hiermit eine zusätzliche Arbeitshilfe zur Verfügung zu stellen und stehen Ihnen bei Fragen gerne zur Verfügung.

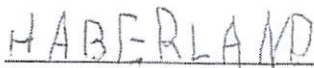
Aachen, 14.07.2022



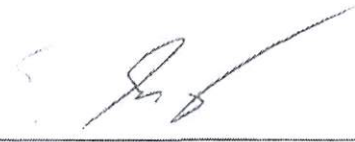
Geschäftsführung
Norbert Zimmermann
Geschäftsführer



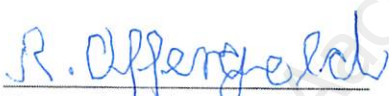
Betriebsrat
Nicole Sorgun
Betriebsratsvorsitzende



Werkstatttrat
Max Haberland
Vorsitzender Werkstatttrat



Elternbeirat
Erich Eng
Vorsitzender Elternbeirat



Frauenbeauftragte
Regina Offergeld