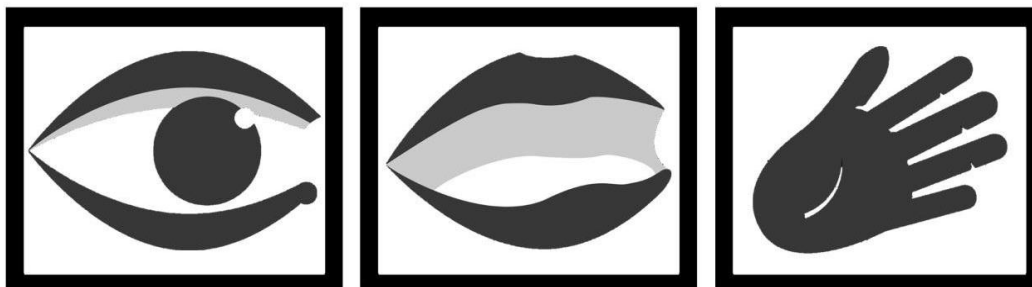




SAZBURGDORF

lernen . arbeiten . wohnen

Konzept Präventions- und Meldestelle



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
1. Ziele	4
2. Grenzen des Konzepts	5
3. Gewaltprävention	5
3.1. Begriffsklärung	5
3.2. Körperliche Strafen und Tötlichkeiten	7
3.3. Die 7 Botschaften der Prävention	7
4. Aufgaben der Präventions- und Meldestelle	8
4.1. Präventionsaufgaben	8
4.2. Risikomanagement	8
4.1.3. Grundhaltungen zu Risikosituationen.....	9
4.1.4. Gestalten von Risikosituationen	10
4.2. Berichterstattung und KPI's	10
5. Meldeverfahren und Vorgehen bei Gewaltvorkommnis	11
5.1. Meldeverfahren	11
5.2. Interventionsebenen der Präventions- und Meldestelle	12
5.3. Prozessablauf Meldewesen.....	13
6. Krisenmanagement	14
6.1. Vorgehen für Fachpersonal.....	15
6.2. Handlungsleitlinien für die interne Präventions- und Meldestelle.....	15
6.3. Primäre Rollen und Kompetenzen	15
7. Bewegungseinschränkende Massnahmen	15
8. Zuständigkeiten – Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung und den Abteilungsleiter*innen 16	
8.1. Unterstützungsangebote und Sanktionen – Ebene Abteilungsleitung/Geschäftsführung.....	16
8.2. Personalmanagement – Ebene Führungspersonen/Geschäftsführung.....	17
9. Sicherheit und Datenschutz	17
9.1. Dokumentation	17
9.2. Information / Kommunikation	17
10. Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen	17
11. Quellen	18

Anhänge und ergänzende Grundlagen

Die nachfolgend aufgeführten Unterlagen sind interne Dokumente des SAZ Burgdorf und als Vorlagen oder Arbeitsinstrumente für das Fachpersonal sowie zum Teil für Bewohner*innen und Mitarbeiter*Innen entwickelt. Ausgenommen «ergänzende Dokumente Dritter». Alle Dokumente sind im SharePoint zugänglich.

Anhänge:

Anhang 1	Information zur Präventions- und Meldestelle
Anhang 2	Meldeformular
Anhang 3	Einführungs- und Weiterbildungsprogramm der Präventions- und Meldestelle

Ergänzende Grundlagen

- Vorgehen bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt – Leitfaden für das Personal
- Umgang mit Sexualität – Leitlinien für den Begleit- und Betreuungsalltag
- Richtlinien Bewegungseinschränkende Massnahmen (BEM)
- Verhaltenskodex für Fachpersonal und Freiwillige des SAZ Burgdorf
- Selbstverpflichtungserklärung, Selbstdeklaration Personal und freiwillige Mitarbeitende

Ergänzende Grundlagen Dritter

- Charta zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen
- Handlungsleitlinien für interne Präventions- und Meldestellen bei Kenntnis oder Verdacht auf sexuelle Ausbeutung, vahs (Neu: AnthroSocial)

Einleitung

Überall, wo Menschen zusammenleben und/oder zusammen arbeiten kann es zu ungunstigen, grenzverletzenden Situationen, Konflikten, Gewaltvorfällen oder sogar zu strafrechtlich relevanten Gewalthandlungen kommen. Die Begleitung von Menschen mit einer Beeinträchtigung in sozialen Institutionen erfolgt in einem anspruchsvollen Spannungsfeld zwischen Nähe und Distanz, Freiheit und Abhängigkeit, Selbstbestimmung und Fremdbestimmung. Im Begleitaltag bewegt sich das Fachpersonal täglich zwischen diesen Polen. Es besteht die Herausforderung, ein möglichst sicheres Umfeld zu schaffen und zu erhalten sowie das Wohl der Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen zu schützen. So besteht eine Gratwanderung, sie in ihrer Begleitung so zu unterstützen, dass trotz der erforderlichen Nähe, ihre Würde und Integrität nicht verletzt wird. Ebenso sollen Interventionen gestaltet werden, wenn jemand mit Unterstützung zu einer Handlung bewegt werden muss, bis hin zu den bewegungseinschränkenden Massnahmen, um vor einer Selbstgefährdung, Fremdgefährdung oder massiven Störung des Alltags abzuwenden. Die Frage muss daher immer lauten: Handeln wir in diesem Spannungsfeld konstruktiv, fair und verhältnismässig?

Dieses Spannungsfeld erfordert von den Fachpersonen im Begleitaltag besondere Aufmerksamkeit, Sorgfalt und Reflexionsfähigkeit.

Gemäss UN-BRK Art 17 hat jeder Mensch mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen das Recht auf Achtung seiner körperlichen und seelischen Unversehrtheit.

Im SAZ Burgdorf bestehen Strukturen, die es ermöglichen, einen respektvollen und Grenzen wahren Umgang miteinander zu pflegen. Die Institution fordert den gegenseitigen Respekt der individuellen Grenzen und die Wahrung der Persönlichkeitsrechte ein. Als Mitglied von INSOS Schweiz verpflichtet sich das SAZ Burgdorf die «Charta zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen» umzusetzen. Die Charta fordert eine Null-Toleranz-Politik und setzt vor allem bei den Fachpersonen und bei der Stärkung der Personen mit besonderem Unterstützungsbedarf an. Ihre wichtigste Botschaft lautet: «Wir schauen hin! Und zwar gemeinsam.»

Im Jahr 2014 errichtete das SAZ Burgdorf eine Präventions- und Meldestelle und verlangt die Meldepflicht. Das Meldeverfahren bietet durch die offene und transparente Vorgehensweise:

- Schutz für die Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen vor unangebrachter Behandlung
- Schutz für das Fachpersonal vor ungerechtfertigten Anschuldigungen

1. Ziele

Das SAZ Burgdorf verfolgt in Zusammenarbeit mit der Präventions- und Meldestelle folgende Ziele:

- Stärkung der Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen in Bezug auf ihre Persönlichkeitsrechte
- einen achtsamen und wachen Umgang mit alltäglichen Grenzverletzungen und Übergriffen entwickeln und besprechbar machen (reflektiertes Handeln anstelle von Rechtfertigung)
- miteinander in ein offenes Gespräch über die Erfahrung oder Beobachtung von Gewalt kommen
- Schutz für Betroffene von Gewalt gewährleisten
- nach einem Vorfall, Wege zur Klärung und Veränderung der Situation suchen, welche die Gewalt ausgelöst haben
- Gewalt möglichst im Vorfeld vermeiden

2. Grenzen des Konzepts

- Trotz einer hinschauenden Achtsamkeit können Fälle menschlichen und fachlichen Versagens auftreten oder es kann Missbrauch stattfinden. Sie sollten aber bei strikter Umsetzung des Konzeptes seltener vorkommen und früher erkannt werden.
- Im Umgang mit Menschen gibt es keine Rezepte oder Gebrauchsanweisungen. Der Einzelfall muss der Beurteilung zugrunde liegen.
- Die einseitige Betonung im Umgang mit Grenzverletzungen kann beim Personal zu Verunsicherung führen. Umso wichtiger sind Fachgespräche, Gefässe wie Supervision, Intervision, kollegiale Beratung und eine gute Einbettung im Team zu gewährleisten, um Sicherheit und Zuversicht in der anspruchsvollen Aufgabe zu geben.
- Konzepte und Formulare allein verbessern die Arbeitsqualität nicht, es liegt an der Umsetzung im Alltag. Zur Unterstützung braucht es Massnahmen in der Aus- und Weiterbildung sowie in der Personalrekrutierung und -führung.

3. Gewaltprävention

Gemäss der Bundesverfassung Art. 10 hat jeder Mensch das Recht auf persönliche Freiheit, insbesondere auf körperliche und geistige Unversehrtheit und auf Bewegungsfreiheit. Die UN-BRK, welche durch die Schweiz ratifiziert wurde, hält in Art. 16 Abs 1 & 2 fest:

¹Die Vertragsstaaten treffen alle geeigneten Gesetzgebungs-, Verwaltungs-, Sozial-, Bildungs- und sonstigen Massnahmen, um Menschen mit Behinderungen sowohl innerhalb als auch ausserhalb der Wohnung vor jeder Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch, einschliesslich ihrer geschlechtsspezifischen Aspekte, zu schützen.

²Die Vertragsstaaten treffen ausserdem alle geeigneten Massnahmen, um jede Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu verhindern, indem sie unter anderem geeignete Formen von der Geschlecht und das Alter berücksichtigender Hilfe und Unterstützung für Menschen mit Behinderungen und ihre Familien und Betreuungspersonen gewährleisten, einschliesslich durch die Bereitstellung von Informationen und Aufklärung darüber, wie Fälle von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch verhindert, erkannt und angezeigt werden können. Die Vertragsstaaten sorgen dafür, dass Schutzdienste das Alter, das Geschlecht und die Behinderung der betroffenen Personen berücksichtigen.

3.1. Begriffsklärung

Gewalt liegt vor, wenn Menschen gezielt oder fahrlässig physisch oder psychisch verletzt oder geschädigt werden. Bei der Betrachtung des Gewaltphänomens im Begleitalltag sind daher nicht nur körperliche Übergriffe zu berücksichtigen, vielmehr müssen die Persönlichkeitsrechte bzw. Grundrechte als Grenze des begleitenden Handelns wahrgenommen werden. Im Wesentlichen sind dies:

- Selbstbestimmung und Selbstverantwortung
- Unantastbarkeit der Würde
- Entfaltung der Persönlichkeit
- Recht auf Sexualität
- Schutz der Privat- und Intimsphäre
- Recht auf Erziehung und Bildung
- Recht auf Glaubens- und Bekenntnisfreiheit
- Recht auf Information und freie Meinungsäusserung
- Recht auf Wahrung des Brief-, Post- und Fernmeldegeheimnisses
- Recht auf Eigentum
- Interessenvertretung und Beteiligung
- Recht auf körperliche Unversehrtheit

- Recht auf informationelle Selbstbestimmung (Datenschutz)

Viele Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte, die nicht den körperlichen Bereich betreffen, werden ebenso als gewalttätige Handlungen erlebt. Im Sinne eines fachlich fundierten Umgangs mit grenzverletzendem Handeln im begleitenden Alltag unterscheiden wir zwischen:

Grenzverletzungen

Grenzverletzungen umschreiben einmalige oder gelegentliche unangemessene Verhaltensweisen, welche oft unbeabsichtigt geschehen und aus fachlichen bzw. persönlichen Unzulänglichkeiten oder aufgrund fehlender konkreter Regelungen entstehen.

Übergriffe

Übergriffe sind Ausdruck eines unzureichenden Respekts, grundlegender fachlicher Mängel, struktureller Probleme, Überforderung der Fachperson und/oder ein gezieltes Desensibilisieren von betreuten Personen im Rahmen der Vorbereitung sexueller Ausbeutung.

So sind Übergriffe im Begleit- und Betreuungsalltag zu werten:

- Unsinnige bzw. nicht nachvollziehbare Handlungen
- Unbedachte, überzogene Machtausübung
- Unkontrolliertes, nicht kontextbezogenes Ausagieren der eigenen Stimmungslage
- Befriedigung der eigenen Bedürfnisse durch Klient*innen
- Bewusstes Nichtagieren in Situationen, die einer Reaktion bedürfen
- Bevorzugung von Personen, bewusstes Verhindern von Entwicklungen und Selbstbestimmung mit dem Ziel zu manipulieren und, um Abhängigkeitsverhältnisse zu schaffen

Physische Gewalt

- Schlagen, Treten, Schütteln
- Sanktionen wie Einschliessen, Fixieren
- Zwangsmedikation
- Verweigerung von ärztlicher Behandlung
- Verweigerung und/oder Vernachlässigung von Hygiene und/oder Nahrung
- Selbstverletzende Verhaltensweisen

Psychische Gewalt

- Verbale Verletzungen
- Infantilisierung (Handlung oder Vorgang mit dem Ergebnis, dass jemand geistig unselbstständig bleibt oder wird) und Überbehütung
- Soziale Isolation
- Ignorieren
- Bewusst unterfordern oder überfordern
- Drohung, Erniedrigung
- Diskriminierung
- Emotionale Erpressung
- Mobbing und Cybermobbing

Sexuelle Gewalt

- Sexuelle Belästigung

- Verhindern des Auslebens einer altersgerechten Sexualität
- Vergewaltigung
- Missachten der Intimsphäre
- Zeigen von pornografischen Inhalten

Sexuelle Ausbeutung

ist eine sexuelle Handlung eines Erwachsenen in der mächtigeren Position mit einem Kind, einem*einer Jugendlichen oder einem*einer erwachsenen Klient*in in einer Abhängigkeitsposition. Der*die Erwachsene nützt den Wissens- und Erfahrungsvorsprung und ein Macht- oder Abhängigkeitsverhältnis aus, um Betroffene zu sexuellen Handlungen zu überreden oder zu zwingen. Zentrales Element ist dabei die Verpflichtung zur Geheimhaltung, welche Betroffene zur Sprachlosigkeit, Wehrlosigkeit und Hilflosigkeit zwingt. Sexuelle Ausbeutung wird vom Täter oder von der Täterin strategisch aufgebaut, d. h., sie geschieht ganz gezielt und äusserst geplant. Sexuelle Ausbeutung ist ein Offizialdelikt und wird von Amtes wegen verfolgt (GSI, o.J).

Strukturelle / institutionelle Gewalt

- Verweigerung von Rechten
- Unreflektierte starre Regeln
- Reibungslose Abläufe vor Agogik
- Missachtung der Privatsphäre
- Vorenthalten von Informationen
- Nicht ausreichendes Personal
- Unzulängliche Infrastruktur und Mittel
- Erzwingen der Teilnahme an Ritualen, Gepflogenheiten und religiösen Feiern

3.2. Körperliche Strafen und Tötlichkeiten

Körperliche Strafen oder Tötlichkeiten von Fachpersonen gegenüber Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen sind im SAZ Burgdorf verboten. Das SAZ Burgdorf toleriert solche Verhaltensweisen auch jene von bewussten Falschanschuldigungen nicht und kann Massnahmen und Sanktionen einleiten. (siehe dazu Punkt 6.1. Unterstützungsangebote und Sanktionen – Ebene Abteilungsleitung / Geschäftsführung)

3.3. Die 7 Botschaften der Prävention

Damit sich Personen mit Unterstützungsbedarf besser vor (sexuellen) Übergriffen schützen können, setzt das SAZ Burgdorf auf die sieben Präventionsbotschaften:

- **Mein Körper gehört mir, dein Körper gehört dir**
Ich bin wichtig und habe das Recht zu bestimmen, wie, wann, wo und von wem ich angefasst werden möchte. Ich respektiere die Grenzen des anderen. Ich schaue gut zu meinem Körper.
- **Ich kann meinen Gefühlen vertrauen**
Meine Gefühle sind wichtig und richtig. Ich darf über meine Gefühle sprechen, auch wenn es schwierige Gefühle sind.
- **Es gibt angenehme und unangenehme Berührungen**
Niemand hat das Recht mich zu schlagen oder so zu berühren, wie und wo ich es nicht möchte. Es darf mich niemand zu Berührungen überreden oder zwingen, auch nicht Menschen, die ich gerne habe oder die mir nahe stehen.

- **Ich habe das Recht Nein zu sagen und mich zu wehren**
Wenn mir etwas nicht gefällt darf ich Nein sagen und mich wehren. Es gibt Situationen, wo ich mich widersetzen darf.
- **Es gibt gute und schlechte Geheimnisse**
Gute Geheimnisse machen Freude und sind spannend. Schlechte Geheimnisse machen Kummer und fühlen sich schwer und unheimlich an. Solche Geheimnisse darf ich weiter erzählen, auch wenn ich versprochen habe, es niemandem zu sagen.
- **Ich spreche darüber und hole Hilfe**
Wenn mich etwas bedrückt oder wenn ich unangenehme Erlebnisse habe, rede ich mit Personen darüber, denen ich vertraue. Ich höre nicht auf mit erzählen, bis mir geholfen wird.
- **Ich bin nicht schuld**
Wenn Personen, welche mich im Alltag unterstützen oder begleiten, ihre Grenzen überschreiten, sind diese verantwortlich, für das was passiert – ob ich Nein sage dazu oder nicht.

4. Aufgaben der Präventions- und Meldestelle

Die Aufgabe der Präventions- und Meldestelle sind die Prävention und die Intervention von bzw. bei Gewaltvorfällen unter Bewohner*Innen und/oder Mitarbeiter*innen sowie Bewohnerinnen*innen/Mitarbeiter*innen und Fachpersonal innerhalb und ausserhalb des SAZ Burgdorf.

4.1. Präventionsaufgaben

- Beratung, Hilfestellung und Unterstützung des Fachpersonals sowie der Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen.
- Offene Gesprächsangebote.
- Schutz und Stärkung der Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen sowie des Fachpersonals.
- Veröffentlichung des Konzepts der Präventions- und Meldestelle auf der Homepage des SAZ Burgdorf zwecks Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit.

Im Sinne des Wissensmanagements hat die Präventions- und Meldestelle folgende Präventionsaufgaben:

- Information und Einführung des neuen Fachpersonals in das Konzept der Präventions- und Meldestelle sowie deren Arbeitsweisen.
- Information und Einführung neuer Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen in das Konzept der Präventions- und Meldestelle sowie deren Arbeitsweisen.
- Organisation von Weiterbildungen für das Fachpersonal zum Thema Gewaltprävention und dem professionellen Umgang mit Gewalt.
- Organisation von Weiterbildungen für Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen sowie bei Bedarf deren Angehörigen oder Vertrauenspersonen zu grundlegenden Themen in der Präventionsarbeit (z.B. Förderung der Selbstkompetenz, Umgang mit sozialen Medien, Persönlichkeitsrechte, Sexualität etc.).
- Mittels Vernetzungsarbeit oder Teilnahme an Fortbildungen bilden sich die Fachpersonen der Präventions- und Meldestellen regelmässig weiter.

4.2. Risikomanagement

Das Risikomanagement betrifft das Handeln im Graubereich und hat deshalb einen wichtigen präventiven Charakter (GSI, o.J.S.9). Das Ziel eines sorgfältigen Risikomanagements in Organisationen ist nicht die Vermeidung sämtlicher Risiken, sondern deren transparente und aktive Gestaltung. Die Arbeit mit Menschen in Abhängigkeitsbeziehungen ist ohne Beziehungsarbeit und damit ohne Nähe und Risiko undenkbar (Limita, 2017, S. 4). Ein wirksames Risikomanagement bedingt Instrumente, welche die Selbstreflexion anregen und sie im Alltag wach halten und anbinden. Das Ziel ist demnach eine angemessene und rollenklare Balance

von Nähe und Distanz. Kein «Entweder oder» sondern ein dosiertes «Sowohl als auch» (Limita, 2017, S. 4). Verhaltensrichtlinien rund um heikle Situationen, den sogenannten Risikosituationen, dienen nicht der Kontrolle, sondern untermauern die anspruchsvolle Haltung der Transparenz und machen gemeinsame Qualitätsvorstellungen fassbar (Limita, 2017, S. 9).

Risikosituationen sind Situationen, die sich eignen, 1) Abhängigkeiten herzustellen (Beispiel: Geschenke machen), 2) grosse Nähe aufzubauen (Beispiel: innige Umarmungen als Zeichen freundschaftlicher Verbundenheit) oder 3) sich kollegialer Kontrolle im Team zu entziehen (Beispiel: Freundschaften in den sozialen Netzwerken) (Limita, 2017, S. 3).

4.1.3. Grundhaltungen zu Risikosituationen

Macht und Verantwortung

Die Fachpersonen sind sich jederzeit bewusst, dass die Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen abhängig und verletzlich sind, deshalb unterstellen sie alle ihre Handlungen ihrem Auftrag. Für die Einhaltung und Gestaltung der Grenzen ist die Fachperson, da sie in der mächtigeren Position ist, jederzeit verantwortlich. Die Grenzziehung wird nicht an Bewohner*innen oder Mitarbeiter*innen delegiert.

Selbstreflexion

Fachpersonen nehmen sich Zeit, um ihre Rollen und ihre Aufgaben zu reflektieren. Unsicherheiten in Risikosituationen sowie um Umgang mit Nähe und Distanz in der Betreuungsarbeit gehen sie aktiv an. Die Fachpersonen haben ein Recht darauf, dass Unsicherheiten in einem angemessenen Rahmen (Coaching, Fachberatung, Supervision, Intervision) bearbeitet werden. Damit tragen Fachpersonen bewusst zu einer höchstmöglichen Qualität und Transparenz in Bezug auf Risikosituationen sowie Nähe und Distanz bei.

Transparenz und Feedbackkultur

Fachpersonen sind bereit, Überlegungen und Handlungen zu Risikosituationen jederzeit transparent zu machen. Sie pflegen eine Haltung der Kritikfähigkeit. Unsicherheiten, Irritationen, oder Fragen zu Risikosituationen werden offensiv angesprochen. Dabei haben Fachpersonen eine Bring- und Holschuld. Den Teamkolleg*innen begegnen Fachpersonen vertrauensvoll und sind zugleich anspruchsvoll punkto Qualität und Transparenz.

Rollenklarheit

Fachpersonen trennen zwischen der Rolle in der Organisation und ihrem Privatleben und vermeiden Vermischungen. In dieser Rolle sind die Fachpersonen verantwortlich für die Einhaltung der Grenzen. Ihre Rolle und die konkreten Aufgaben bestimmen damit auch die emotionale und körperliche Nähe zu den ihnen anvertrauten Menschen. Fachmitarbeiter*innen sind bereit sich bezüglich ihrer Handlungen an verbindlichen Standards zu orientieren.

Schutzauftrag

Die sexuelle Integrität der anvertrauten Menschen wird respektiert. Jede Handlung, die diese verletzt wird vermieden. Die Fachpersonen bringen der Privat- und Intimsphäre der Menschen ein Maximum an Respekt entgegen. Dies gilt auch für Handlungen, die eine besondere Nähe erfordern. Diese Handlungen bedingen viel Sorgfalt und abgesprochene Qualitätsstandards.

(GSI, o.J.)

4.1.4. Gestalten von Risikosituationen

Sexuelle Ausbeutung und Grenzverletzungen können in jeder Organisation passieren. Ein Nullrisiko ist nicht möglich. Für die Erarbeitung von Verhaltensrichtlinien und die Gestaltung von Risikosituationen bilden folgende Fragen die Grundlage:

- **Rollenklarheit:** Was passt zur professionellen Rolle in dieser konkreten Risikosituation?
- **Auftragsklärung:** Was ist der Auftrag / die Funktion in dieser konkreten Risikosituation?
- **Gestaltung:** Wie wird die Risikosituation angemessen und achtsam gestaltet sowie dem Bedarf der Bewohner*in / Mitarbeiter*in ausgerichtet?
- **Transparenz:** Wie wird in dieser Risikosituation eine grösstmögliche (vorausschauende und/oder nachträgliche) Transparenz gegenüber Team, Leitung und Anspruchsgruppen erreicht?

(Limita, 2017, S. 7)

Ein Katalog der Risikosituationen mit den entsprechenden Verhaltensrichtlinien sind bereichsspezifisch zu erarbeiten. Dabei ist ein partizipatives Vorgehen unumgänglich, damit eine offene Teamkultur gestärkt werden kann. Es ist Aufgabe der Leitung für eine entsprechende Prozess- und Strukturqualität zu sorgen. Die Verhaltensrichtlinien sind in regelmässigen Team- und Führungsgefässen zu diskutieren, ergänzen und konkretisieren. Sie dienen somit der Personalführung und der Qualitätssicherung rund um Risikosituationen. Jede Abweichung der Verhaltensrichtlinien muss transparent gemacht werden sowie fachlich begründbar und schlüssig sein.

4.2. Berichterstattung und KPI's

Jährlich wird ein anonymisierter Bericht in statistischer Form über die Arbeit der Präventions- und Meldestelle der Geschäftsführung z.H. der Geschäftsleitung und des Stiftungsrates zugestellt.

Folgende Key Performance Indicators (KPI's) sind dabei als sogenannte Leistungskennzahlen zu berücksichtigen. Die KPI's sind von der Geschäftsleitung des SAZ Burgdorf genehmigt:

Laufzeit in der Bearbeitung:

Ab dem Zeitpunkt der Meldung bis zum Zeitpunkt des ausgefüllten und unterschriebenen Evaluationsblattes. Zeitdauer: 50% der gemeldeten Fälle pro Kalenderjahr, sind innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen.

Anzahl Meldungen pro Klient*in pro Kalenderjahr:

Mehr als 3 Meldungen pro Jahr. d.h. eine weiterführende Beratung mit der Präventions- und Meldestelle, dem Fachpersonal ABV, Teamleitung (Schritt 1) bzw. eine Intervention (Schritt 2) ist angezeigt (Arbeits- und/oder Wohnsetting überprüfen, Therapie installieren, etc.)

Schwere der Meldung gemäss Bündner Standard in der roten Kategorie:

Es gibt nicht mehr als 10 schwere Meldungen pro Jahr

Kontaktaufnahme mit dem/r Meldenden / Kontaktaufnahme mit der Beistandsperson per E-Mail, Telefon oder mittels persönlichem Gespräch:

Max. 36 Std. ab Eingang der Meldung muss die Präventions- und Meldestelle aktiv werden

Einbezug von externen Fachpersonen (Qualitätsmanagement)

Mind. 50% der Fälle pro Kalenderjahr müssen mit externen Stellen besprochen werden (Opferberatung, Fachstelle Limita, Staatsanwaltschaft, Polizei, u.a.). Diese Dienstleistungen sind kostenlos.

5. Meldeverfahren und Vorgehen bei Gewaltvorkommnis

Im SAZ Burgdorf gilt eine Meldepflicht sowie ein Melderecht bei Gewaltvorfälle, Konflikten und Auseinandersetzungen.

5.1. Meldeverfahren

Jede Person, die selbst in irgendeiner Form in ein Gewaltvorkommnis mit einer vom SAZ Burgdorf begleitenden Bewohner*in oder Mitarbeiter*in verwickelt bzw. Beobachter*in davon ist oder davon weiss, hat die Pflicht und das Recht, dies der Präventions- und Meldestelle zu melden. Die Meldepflicht für Fachpersonen gilt unabhängig von der Position und Dienstalter. Bei der Meldepflicht spielt es ebenfalls keine Rolle, in welchen der verschiedenen Arbeits- oder Wohnbereiche der Vorfall festgestellt wurde. Die Präventions- und Meldestelle bietet der meldenden Person Schutz. Sie nimmt grundsätzlich keine anonymen Meldungen entgegen. Eingegangene Meldungen werden unverzüglich nach Kenntnis durch die Präventions- und Meldestelle bearbeitet.

In diesem Sinne ist die Präventions- und Meldestelle Ansprechpartner für:

- Das Fachpersonal des SAZ Burgdorf
- Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen, die selbst betroffen oder Beobachter*in von Grenzverletzungen oder Gewalthandlungen sind
- Eltern, Angehörige sowie Beistandspersonen oder gesetzlichen Vertretern
- Drittpersonen wie Mitarbeiter*innen von Schulen, Ämtern oder anderen externen Stellen wie Nachbarn, Vereine etc., die von Vorfällen erfahren haben und eine Ansprechperson suchen

Als Basis der Früherkennung und Prävention fördert das SAZ Burgdorf eine konstruktive Kultur im Umgang mit Fehlern und Fehlverhalten. Dies erfordert in erster Linie eine Kultur

- des Vertrauens (Fehler können passieren)
- der Offenheit (Fehler sollen hinterfragt werden)
- der Transparenz (Fehler sind anzusprechen)

So ist das Fachpersonal einerseits gefordert, seine Handlungen zu reflektieren und zu korrigieren, wenn es bemerkt, dass es damit die Persönlichkeitsrechte der Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen verletzt. Andererseits ist es im Sinne einer beherzten Kollegialität angehalten, darauf zu achten, dass es die in ihrem Umfeld stattfindenden grenzüberschreitenden Handlungen wahrnimmt und unterbindet. Das Fachpersonal ist verpflichtet, sämtliche Vorfälle von Übergriffen und strafrechtlich relevanten Gewalt-handlungen der Präventions- und Meldestelle zu melden und die Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen zu befähigen, sich an die Präventions- und Meldestelle zu wenden, um Grenzverletzungen, Übergriffe und Gewaltanwendungen zu melden. Hierbei trägt das Begleit- und Betreuungspersonal besondere Verantwortung für jene, die sich nicht selbst äussern können. Das Fachpersonal ist verpflichtet, die Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen in der ausserordentlichen Situation zu unterstützen oder für sie Partei zu ergreifen.

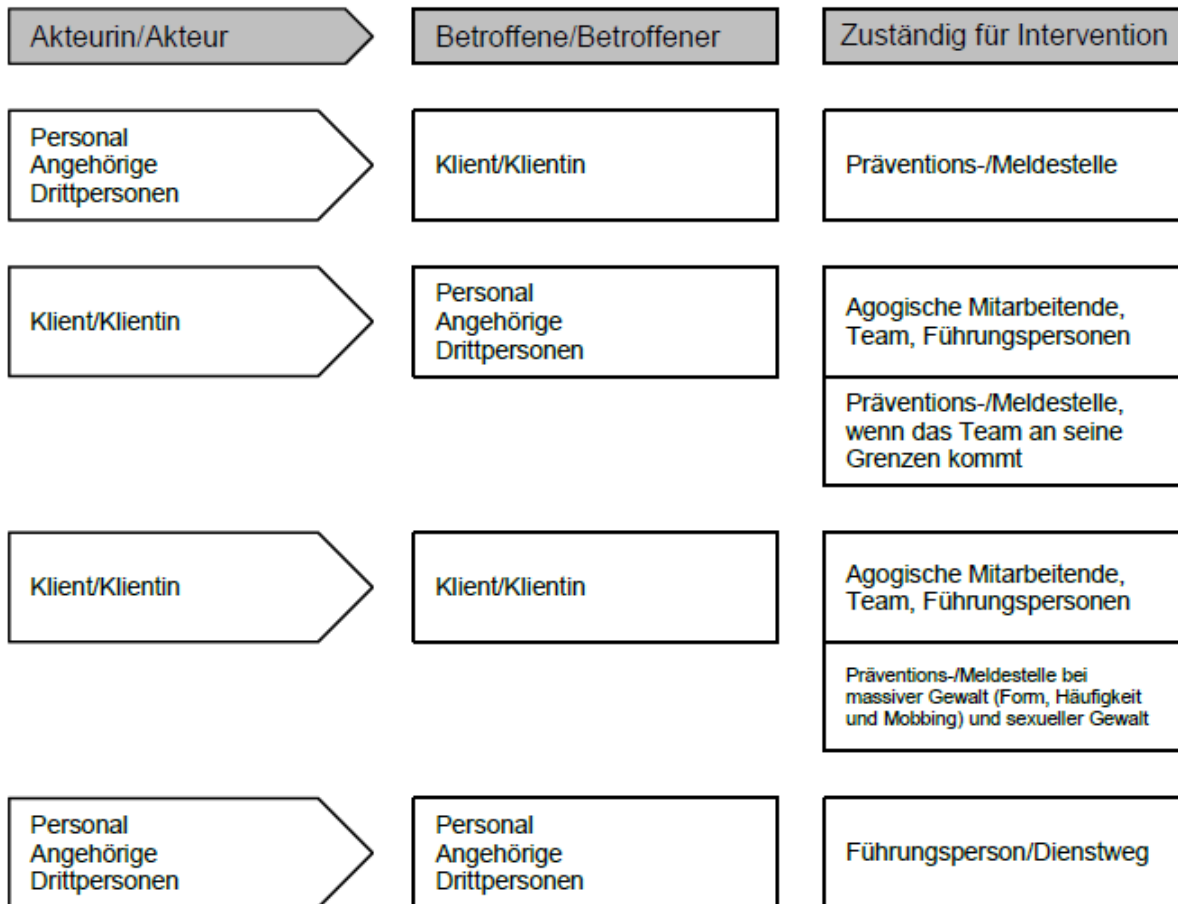
Beispiele, was gemeldet werden muss:

- Alles, was subjektiv oder objektiv nicht verhältnismässig/nicht fair/nicht konstruktiv ist
- Wenn Personen geplant und/oder gezielt Massnahmen vollziehen, welche zu subjektiven und/oder objektiven physischen und/oder psychischen Belastungen Dritter führen oder führen können
- Wenn Personen sichtbare physische Schädigung oder psychische Belastungen aufweisen
- Situationen mit grosser Tragweite
- Wenn Personen eine Situation wahrnehmen, welche bei ihnen Unsicherheit oder ein „ungutes Gefühl“ auslösen

- Verdacht auf sexuelle Ausbeutung
- Im Zweifelsfall – immer melden!

Der Zugang zu der internen Präventions- und Meldestelle ist so niederschwellig gestaltet wie möglich. Die Präventions- und Meldestelle ist täglich zu den Bürozeiten sowie in Notfallsituationen immer erreichbar (Betreffend Notfallsituationen siehe dazu Punkt 6 Krisenmanagement sowie die interne Dokumentation «Vorgehen bei Verdacht auf sexuelle Gewalt – Leitfaden für das Personal»). Sämtlichen Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen stehen eine Meldekarte in Visitenkartenformat zur Verfügung. Diese können sie entweder in den Briefkasten der Präventions- und Meldestelle werfen oder direkt oder via Fachpersonal der Präventions- und Meldestelle zukommen lassen.

5.2. Interventionsebenen der Präventions- und Meldestelle



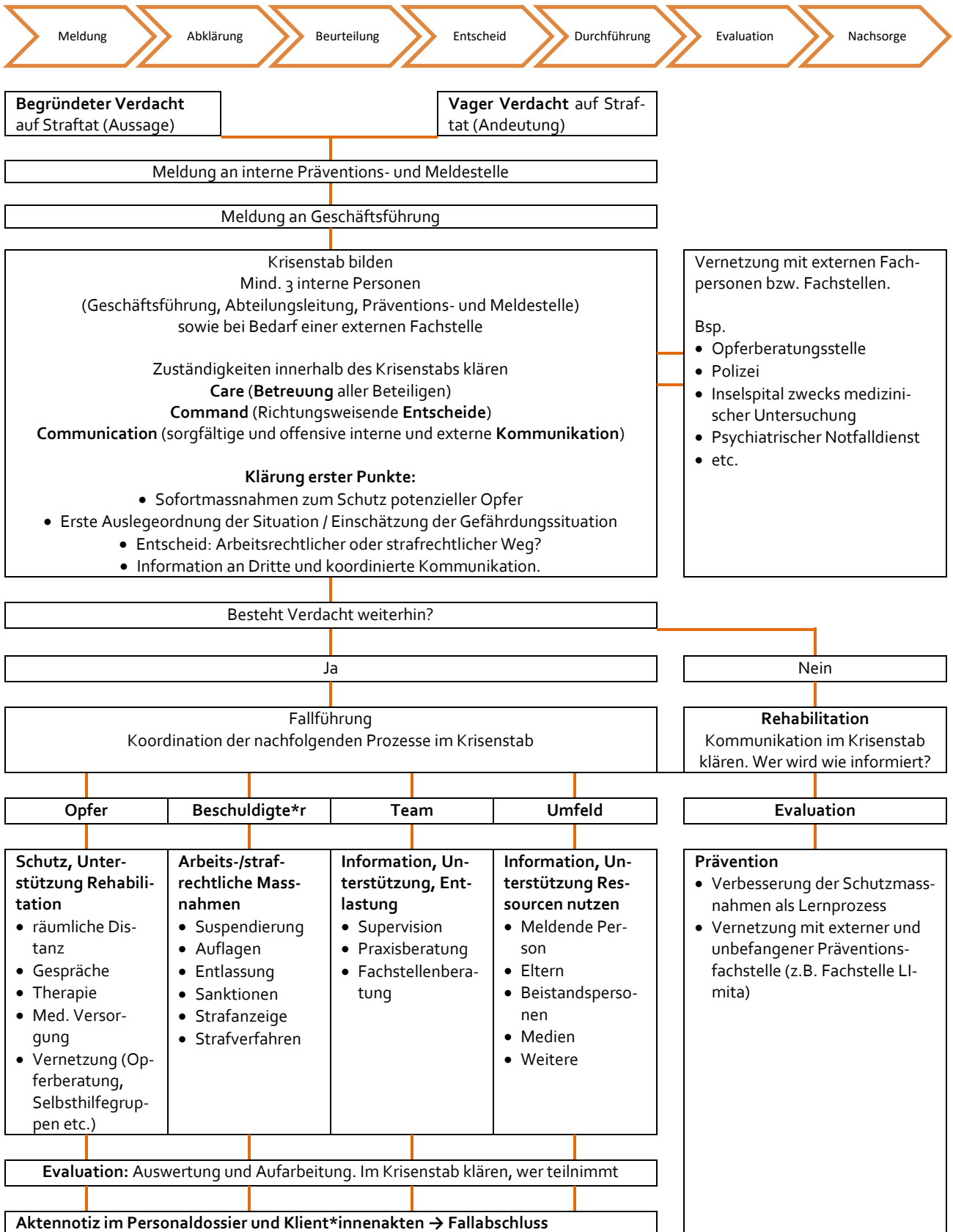
5.3. Prozessablauf Meldewesen



Tätigkeit			Zeit
1. Durchgehen der eingegangenen Meldung. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Erstüberblick der Situation verschaffen <input type="checkbox"/> Ist die Meldung vollständig? Gibt es noch Fragen? <input type="checkbox"/> Ist Gefahr in Verzug? Soforthandlung nötig? <input type="checkbox"/> Bei tel. oder mündlicher Meldung: Beurteilung, ob schriftliche Meldung nötig ist 2. Ergänzen der schriftlichen Meldung. Box: «durch die PM-Stelle auszufüllen» 3. Elektron. Erfassung der Meldung in Excelliste «Monitoring Meldefälle» 4. Elektron. Erstellung des Dossiers und Ablage der Unterlagen (Punkt 5 beachten)			Umgehend
5. Keine Gefahr in Verzug. Kontaktaufnahme mit der meldenden Person			36 Std.
Klärung der Fallführung			
Fallführung durch Präventions- und Meldestelle	Fallführung in der Abteilung bzw. im Arbeits- und/oder Wohnbereich	Fallführung in der Abteilung bzw. im Arbeits- und/oder Wohnbereich	
Rolle PM-Stelle: Fallführung	Rolle PM-Stelle: Beratung	Rolle PM-Stelle: Keine	
Falleinstufung 3 – 4	Falleinstufung 2 – 3	Falleinstufung 1 – 2	
<p><u>Hinweis:</u> Es können auch niedrigere Falleinstufungen direkt eine Fallführung durch die PM-Stelle auslösen. Z.B. wiederkehrende alltägliche Grenzverletzungen, um eine neue Sichtweise hineinzubringen oder Fallsituationen, welche aufgrund knapper personeller Ressourcen kurzfristig nicht bewältigt werden können etc. Eine klare Kommunikation zu der Fallführung ist in jedem Fall zentral. Missverständnisse und unausgesprochene Erwartungen sind zu vermeiden.</p>			
↓	↓	↓	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Koordination Fallverlauf läuft über PM-Stelle (wer macht was, wer übernimmt welche Aufgaben etc.). ✓ Sämtliche Gespräche werden durch PM-Stelle organisiert, geführt und protokolliert. ✓ Bei Bedarf werden externe Stellen kontaktiert. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verantwortung Fallverlauf ist bei der Abteilung / Bereich (gemäss Fallführungskonzept). ✓ PM-Stelle hat eine beratende Funktion und ist nicht aktiv bei Handlungen beteiligt. ✓ PM-Stelle kann für einzelne Aufgaben bezeichnet werden (Bsp. Gespräch moderieren, Supervision/Intervision organisieren etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Situation kann direkt im Alltag geklärt bzw. begleitet werden. ✓ Keine Aufgaben für PM-Stelle. ✓ PM-Stelle notiert Fallabschluss direkt in der Monitoring Liste. 	
Elektronisches Dossier erfassen unter «Meldungen». Dabei auf korrekte Nummerierung achten (Jahr und Nummer des Dossiers).	Elektronisches Dossier erfassen unter «Beratungen». (Jahr und Buchstabe des Dossiers)	Ablage der Meldung unter «Meldungen ohne Fallführung». Kein Dossier wird erstellt.	Umgehend
Fallabschluss prüfen: Nach 6 Monaten. Erfassen in Monitoring-Liste	Fallabschluss prüfen: nach 3 Monaten. Erfassen in Monitoring-Liste	Fallabschluss: umgehend. Erfassen in Monitoring-Liste	Individuell

6. Krisenmanagement

Im Unterschied zum Risikomanagement betrifft das Krisenmanagement Situationen, die bereits den Ernstfall oder einen Verdacht auf einen Ernstfall betreffen und die strafrechtlich relevant sind. Diese Situationen verlangen ein besonders sorgfältiges Vorgehen. (GSI, o.J.) Handlungsweisend ist zusätzlich das interne Dokument «Vorgehen bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt – Leitfaden für das Personal»



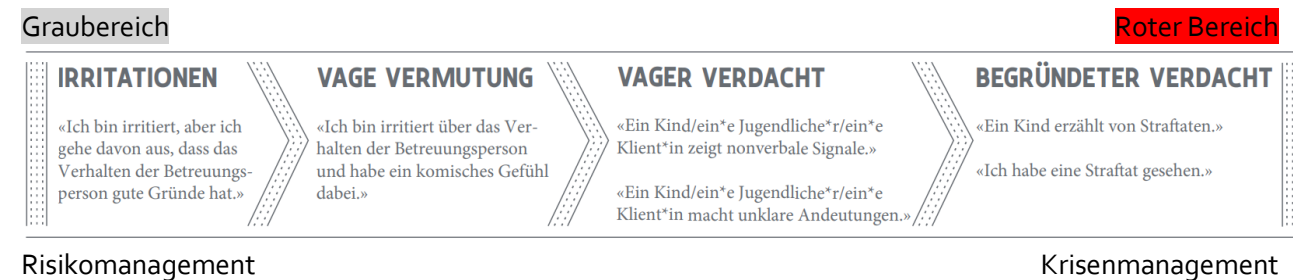
6.1. Vorgehen für Fachpersonal

Fachpersonen haben ausdrücklich die Erlaubnis und die Pflicht ihre Ängste und Bauchgefühle direkt der Leitung oder der internen Präventions- und Meldestelle zu melden.

Siehe dazu die interne Dokumentation «Vorgehen bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt – Leitfaden für das Personal»

6.2. Handlungsleitlinien für die interne Präventions- und Meldestelle

Eingegangene Meldungen werden durch die Präventions- und Meldestelle bearbeitet und es wird eine erste Einschätzung der Situation gemäss dem Bündner Standard vorgenommen. Zusätzlich unterstützt eine Einteilung der Verdachtsmomente in Kategorien, um das angezeigte Vorgehen zu bestimmen.



(Limita, 2016, S. 2)

6.3. Primäre Rollen und Kompetenzen

Präventions- und Meldestelle → Begleitkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Fälle entgegennehmen, bearbeiten, dokumentieren, bei Bedarf an die entsprechende Abteilungsleitung und/oder Geschäftsführung weiterleiten • Beratende Funktion in komplexen, weitreichenden Themen • Vermittlung von Fachpersonen • Mitglied der Interventionsgruppe mit Begleitfunktion • Mitglied des Krisenstabs
Geschäftsführung und Abteilungsleitung → Entscheidungskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Fälle von Entscheidungen für weiterführende Massnahmen wie Einbezug von Fachstellen, Polizei, Anzeige erstatten, Medienberatung u.a. • Sanktionen wie Einträge in Klienten- und/oder Personaldossiers, Personalentscheide u.a. • Bildung der Interventionsgruppe mit Entscheidungsfunktion
Externe Fachperson → Fachkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Beratende Funktion in komplexen, weitreichenden Themen auf allen Ebenen • Mitglied der Interventionsgruppe mit Beratungsfunktion

7. Bewegungseinschränkende Massnahmen

Siehe die internen Dokumentationen zum Thema Bewegungseinschränkende Massnahmen.

- Richtlinien Bewegungseinschränkende Massnahmen (BeM)
- Dokumentation von akuten Bewegungseinschränkenden Massnahmen (BeM)
- Dokumentation von wiederkehrenden Bewegungseinschränkenden Massnahmen (BeM)

Für die Erfassung bzw. Kontrolle der angewendeten Bewegungseinschränkende Massnahmen sind die Teamleitung bzw. die Abteilungsleitung verantwortlich. Die Präventions- und Meldestelle erhält von den zuständigen Fachpersonen Kenntnis über die dokumentierten angewendeten Massnahmen.

8. Zuständigkeiten – Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung und den Abteilungsleiter*innen

Die Geschäftsleitung des SAZ Burgdorf stellt die Legitimation und die Ressourcen zur Verfügung, welche für die Präventions- und Meldestelle zur Ausübung der Funktion erforderlich sind.

Die Präventions- und Meldestelle arbeitet transparent mit der Geschäftsführung und den betroffenen Abteilungsleitungen zusammen. Die Meldungen werden direkt an die Präventions- und Meldestelle gerichtet. Diese entscheidet, gestützt auf die eingereichte Meldung, über das weitere Vorgehen bzw. informiert weitere Personen. Dabei berücksichtigt sie den Schweregrad der Meldung sowie den Schutz der Betroffenen.

- Bei massiven Grenzverletzungen, die offensichtlich Sofortmassnahmen und/oder personelle Massnahmen notwendig erscheinen lassen, wird die Geschäftsführung umgehend informiert.
- Bei Verdacht auf sexuelle Ausbeutung, Straftatbeständen sowie in Fällen mit Skandalisierungspotential wird die Geschäftsführung in jedem Fall informiert.
- Bei schweren oder wiederholten Grenzverletzungen mit erkennbarem Handlungsbedarf wird die zuständige Abteilungsleitung informiert und die Geschäftsführung in Kenntnis gesetzt.
- Bei leichten Grenzverletzungen und alltäglichen Situationen ohne dringenden Handlungsbedarf entscheidet die Präventions- und Meldestelle über die Information an weitere Personen und spricht eine allfällige Information mit den Beteiligten (meldenden Personen/Betroffenen) ab.
- Bei einem Verdacht auf sexuelle Ausbeutung bildet die Geschäftsführung umgehend eine Interventionsgruppe bzw. einen Krisenstab, welche für den expliziten Fall mit unterschiedlichen Rollen und Kompetenzen zusammenarbeitet. (vgl. Punkt 6 Krisenmanagement sowie Dokument «Vorgehen bei Verdacht auf sexuelle Gewalt – Leitfaden für das Personal»)

8.1. Unterstützungsangebote und Sanktionen – Ebene Abteilungsleitung/Geschäftsführung

Werden Menschen gezielt oder fahrlässig physisch oder psychisch verletzt oder geschädigt, liegt Gewalt vor. Das SAZ Burgdorf toleriert solche Handlungen und Verhaltensweisen nicht. Von der Abteilungsleitung/Geschäftsführung wird je nach Schwere des Vorfalls eine Unterstützungsmassnahme (z. B. Supervision, Coaching) angeboten und/oder eine der folgenden Massnahmen und Sanktionen eingeleitet:

- Mündliche und/oder schriftliche Entschuldigung bei der betroffenen Person, den betroffenen Personen.
- Aktennotiz in der Personalakte
- Mündlicher und/oder schriftlicher Verweis
- Abmahnung/Kündigungsandrohung
- Kündigung/Freistellung/Fristlose Entlassung
- Einleitung rechtlicher Schritte (Strafanzeige)

Ebenso werden bewusst falsche Anschuldigungen nicht toleriert. Personen, die absichtlich und zu Unrecht Anschuldigen machen, haben ebenfalls mit den obengenannten Sanktionen zu rechnen.

8.2. Personalmanagement – Ebene Führungspersonen/Geschäftsführung

Selektion Fachpersonal	<ul style="list-style-type: none">• Selbstverpflichtungserklärung, Selbstdeklaration Personal und freiwillige Mitarbeitende• Verhaltenskodex für Fachpersonal und Freiwillige des SAZ Burgdorf• Einreichung eines Strafregisterauszuges und Sonderprivatauszuges• Referenzauskünfte einholen
Einführung Fachpersonal	<ul style="list-style-type: none">• Innerhalb der ersten drei bis vier Anstellungsmonaten Einführung des neuen Fachpersonals in die Präventions- und Meldestelle durch Inhaberin oder Inhaber dieser Stelle• Besuch von Weiterbildungsangebot Gewaltprävention und professioneller Umgang mit Gewalt in den ersten 6 Monaten nach Anstellung
Personalführung	<ul style="list-style-type: none">• Führungsgrundsätze• Mitarbeitendengespräche• Weiterbildung/Intervision/Supervision/Fachberatung u.a.
Ausstellung von Arbeitszeugnissen	<ul style="list-style-type: none">• Nicht codiert, Fehlverhalten wird dargestellt

9. Sicherheit und Datenschutz

9.1. Dokumentation

- Die Präventions- und Meldestelle dokumentiert alle gemeldeten Vorfälle schriftlich.
- Meldungen werden in schriftlicher Form und visiert an die Präventions- und Meldestelle eingereicht.
- Situationsbedingt dokumentiert die Präventions- und Meldestelle mündlich eingegangene Meldungen und lässt diese je nach Thematik und Tragweite von der meldenden Person unterschreiben (z. B. Bewohner*innen oder Mitarbeiter*innen, die nicht schreiben können, externe Personen).
- Über Einträge in die Personaldossiers und/oder Klientendossiers entscheidet die entsprechende Abteilungsleitung bzw. die Geschäftsführung.
- Die Bestimmungen des Datenschutzes werden umgesetzt und eingehalten.

9.2. Information / Kommunikation

- Informationen werden unter Wahrung des Persönlichkeitsrechts und Persönlichkeitsschutzes weitergegeben.
- Die Koordination und Kommunikation gegen aussen liegt ausschliesslich bei der Geschäftsführung.
- Strafanzeigen bzw. Meldungen gegenüber dem Stiftungsrat werden nur von der Geschäftsführung vorgenommen.
- Presseanfragen zu dieser Thematik werden ausschliesslich von der Geschäftsführung bearbeitet. Jede Befragung des Personals der Medienvertreter ist nicht gestattet und muss mit dem Hinweis der genannten Regelung abgelehnt werden.
- Für Fälle mit Skandalisierungspotential werden Fachstellen, Medienberatung u.a. einbezogen.

10. Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen

Sind die institutionsinternen Beschwerdemöglichkeiten ausgeschöpft oder können Themen nicht im Betrieb angesprochen werden, wendet man sich an die kantonale Ombudsstelle. Sie hilft mit, dass Spannungen abgebaut und Konflikte möglichst unbürokratisch gelöst werden können. Sie ist zudem Anlauf-

und Meldestelle für Vorkommnisse von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen. Bewohner*innen, Mitarbeiter*innen, Fachpersonal, Angehörige, die Geschäftsleitung u.a. können sich an diese Stelle wenden. www.ombudsstellebern.ch

11. Quellen

Büdner Standard, (2012). Herausgeber Bündner Spital und Heimverband (BSH), Konferenz der Kinder- und Jugendinstitutionen (KKJ), 1. Auflage.

Bürgerspital Basel, (2013). *Partnerschaft und Sexualität in betreuten Wohnformen, Eine Orientierungshilfe des Bürgerspitals Basel.*

GSI (o.J), *Leitfaden – Prävention von Grenzverletzungen und sexueller Ausbeutung.* Zugriff am 18.6.2023 auf [004.0223001 Schutzmassnahmen Broschüre A4 DE \(artiset.ch\)](http://004.0223001.Schutzmassnahmen.Broschüre.A4.DE.artiset.ch)

Limita, (2016). Vermutung oder Verdacht? *Handlungsmöglichkeiten und Handlungspflichten im Risiko- und Krisenmanagement.* Leitartikel.

Limita, (2017). Risikosituationen transparent gestalten. *Verhaltenskodex als partizipatives Instrument des Risikomanagements.* Leitartikel.

Region Süd, (April 2013). Unterlagen der Fachstelle für Gewaltprävention.

Überarbeitung Präventionskonzept

07 / 2014

Erstellung des Konzepts der Präventions- und Meldestelle

09 / 2023

Überarbeitung Konzept durch die Präventions- und Meldestelle mit Genehmigung durch die Geschäftsleitung (Sitzung vom 26.9.2023)