



---

# **Gewaltschutzkonzept der SPZ-gGmbH Leverkusen**

---

**Stand 3/2022**

**Inhalt**

	Seite
1. Leitlinien und Haltung.....	3
2. Zielsetzung des Gewaltschutzkonzeptes.....	4
3. Erscheinungsformen von Gewalt.....	4
a. Ergebnis einer Risikoanalyse im SPZ	
4. Handlungsansätze zur Gewaltvorbeugung.....	6
a. Personalauswahl und Umgang mit dem Personal	
b. Reflexionskultur	
c. Fortbildungen	
d. Personelle Zuständigkeiten	
e. Beschwerdeverfahren	
5. Interventionsstrategie.....	9
a. Verfahren in akuten Gewaltsituationen	
b. Nachsorge von Gewaltereignissen	
c. Kooperationen	

## 1. Leitlinien und Haltung

Das Sozialpsychiatrische Zentrum Leverkusen, die SPZ-gGmbH, Leverkusen, bietet mit ca. 76 Mitarbeiter\*innen, die an sechs verschiedenen Standorten tätig sind, zahlreiche Hilfen in den Bereichen Beratung, Behandlung, Wohnen, Arbeit und Tagesstruktur.

Die Angebote des SPZ Leverkusen richten sich an Menschen mit psychischen Problemen, Krisen und Erkrankungen aus Leverkusen und deren Angehörige oder Bezugspersonen. Diese sollten durch individuelle Beratung, Betreuung und Behandlung unterstützt werden, für sie und mit ihnen sollte eine gesellschaftliche und berufliche Eingliederung erreicht werden.

Im Leitbild des SPZ beschrieben sind die Grundsätze der Arbeit im SPZ. Die im Folgenden daraus entnommen Leitsätze verdeutlichen die von uns vertretene Haltung:

*Das Verstehen von Menschen und das Anbieten von professioneller Hilfe setzt eine respektvolle Offenheit für Menschen mit ihrer Besonderheit, ihrer Art der Lebensgestaltung und ihren sozialen Beziehungen voraus. Es erfordert eine von Mitgefühl, Akzeptanz und Verlässlichkeit geprägte Beziehung und ein von der Frage nach dem Sinn von Verhaltensweisen geleitetes, wohlwollendes Interesse.*

*Diese Grundannahme sowie unsere fachliche Kompetenz stellen wir im SPZ Leverkusen in den Dienst unserer zielorientierten Arbeit. Wir verstehen psychische Symptome als eine mögliche Antwort auf vielfältige, überfordernde Einflüsse und schmerzhaft oder gar traumatisierende Verletzungen, die der Betreffende in seiner Beziehung zu anderen erlebt hat. Symptome können damit bei der Bewältigung von subjektiv ausweglosen Situationen helfen oder sogar als einzige Lösung gesehen werden. Sie sind aber in der Regel auch ein kommunikatives Angebot. Sie prägen die Verhaltensweisen in Bezug auf andere und verändern damit Beziehungen. Bezugspersonen (z. B. Freund\*innen, Partner\*innen, Familienangehörige) beziehen wir daher nach Absprache in die Arbeit ein. Dabei thematisieren wir Verhaltensmuster in Beziehungen, wir helfen, diese zu verändern und ermöglichen damit ein besseres Verständnis füreinander.*

*Im Rahmen der vorhandenen Mittel und Möglichkeiten stellen wir den Hilfesuchenden ein bedarfsgerechtes und vielfältiges Angebot zur Verfügung. Unsere Arbeit orientiert sich dabei an den individuellen Ressourcen des Einzelnen. Die unterschiedlichen gesellschaftlich, kulturell oder religiös bestimmten Lebensbedingungen werden dabei berücksichtigt. Niemand wird im SPZ Leverkusen wegen seiner Rasse, seiner ethnischen Herkunft, seines Geschlechts, seiner Religion, seiner Weltanschauung, wegen einer Behinderung, wegen seines Alters oder seiner sexuellen Orientierung benachteiligt.*

*Wir unterstützen den Selbsthilfegedanken, Selbsthilfeprojekte und sonstige Eigeninitiativen der Betroffenen und ihrer Angehörigen ausdrücklich; Selbstheilungskräfte und Kompetenzen der einzelnen Person werden mobilisiert. Die Bereitstellung von Räumlichkeiten, Beratung und Begleitung, Öffentlichkeitsarbeit und sonstige Hilfen sind dabei wesentliche Faktoren.*

*Darüber hinaus nutzen wir die besonderen Erfahrungen und Kompetenzen, die unsere Klient\*innen und deren Angehörige durch die psychische Erkrankung gemacht haben, zur Verbesserung der Qualität unserer Arbeit. Wer sollte schließlich besser wissen als diese „Expert\*innen aus Erfahrung“, welche Gefühle eine psychische Erkrankung bei den Betroffenen selbst und bei ihrer Umgebung hervorruft, was in einer solchen Situation als hilfreich erlebt wird und was dem Genesungsprozess zu- oder abträglich ist?!*

*Bei unserer Arbeit gehen wir grundsätzlich davon aus, dass jeder Mensch Verantwortung für sich selbst trägt. - Das bedeutet aber auch, dass wir unsere Hilfen generell als ein Angebot*

*verstehen, für das sich jemand freiwillig entscheiden muss. Die Grenzen der Eigenverantwortung bzw. Selbstbestimmung werden dabei durch drohende Selbst- oder Fremdgefährdung definiert.*

## 2. Zielsetzung des Gewaltschutzkonzeptes

Wir sind darum bemüht und gehen davon aus, dass die Mitarbeiter\*innen des SPZ ihre Arbeit nach diesen Leitlinien ausrichten. Gleichzeitig sind wir uns bewusst, dass es auslösende Faktoren bei Mitarbeiter\*innen oder auch Klient\*innen geben kann, die zur Ausübung von Gewalt in den verschiedenen Formen führen kann.

Ziel des Gewaltschutzkonzeptes ist es, Maßnahmen zur Prävention von Gewalt sowie das Vorgehen bei Gewaltereignissen verbindlich und transparent zu regeln.

Im besonderen Fokus sind in diesem Gewaltschutzkonzept Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohte Menschen, für die nach § 37 a, Abs. 1 SGB IX ein besonderer Gewaltschutz gilt.

Im SPZ Leverkusen gilt das Gewaltschutzkonzept aber auch für alle anderen rat- und hilfesu- chenden Menschen und deren Angehörige, die sich an einen der folgenden Dienste des SPZ wenden:

- Sozialpsychiatrische Ambulanz (SpDi und Kontakt- und Beratungsstelle mit jetzt.du und Gerontopsychiatrischer Beratung)
- Ambulante Psychiatrische Pflege
- Soziotherapie
- Integrierte Versorgung
- Ambulant Betreutes Wohnen
- Ambulante Erziehungshilfe
- Tagesstätte
- Tagesstrukturierende Maßnahmen
- Besondere Wohnformen
- Début-Integrationsbetrieb
- Verwaltung

Alle Leistungsberechtigten dieser SPZ-Dienste, also Ratsuchende, Besucher\*innen oder Bewohner\*innen werden in diesem Konzept zur Vereinfachung zusammengefasst mit dem Begriff Klient\*innen bezeichnet.

Das Gewaltschutzkonzept bezieht sich auch auf eine Konstellation von Gewalt, bei der Gewalt gegenüber Mitarbeiter\*innen des SPZ ausgeübt wird.

Das Konzept ist darauf ausgerichtet,

- jegliche Form von Gewaltausübung zu verhindern
- den Gewaltschutz in den SPZ-Strukturen verbindlich zu verankern sowie
- Handlungssicherheit bei akuten Gewaltsituationen und Verdachtsfällen zu bieten.

## 3. Erscheinungsformen von Gewalt

Wie im Leitbild des SPZ beschrieben, sollte der Umgang von Mitarbeitenden des SPZ mit Klient\*innen durch die Haltung von Wertschätzung und der Anerkennung der Selbstbestimmung des anderen geprägt sein. Trotzdem gibt es Gewaltrisiken und Umstände, in denen es zur Gewalt kommt.

Gewalt kann dabei in unterschiedlichen Erscheinungsformen auftreten, die alle in diesem Gewaltschutzkonzept berücksichtigt sind. Gewaltformen unterscheiden sich in

- körperliche Gewalt (u. a. Schubsen, Bedrängen, Schlagen)
- psychische Gewalt (u. a. Beschimpfen, Beschämen, nicht legitimierte Bevormunden, Bedrohen)
- sexualisierte Gewalt (u. a. sexuelle Belästigung, aufgezwungene sexuelle Handlungen)

- strukturelle Gewalt (u. a. gezieltes Vorenthalten von Rückzugsmöglichkeiten, Rahmenbedingungen und Regeln, die die Gesundheit psychisch und physisch dauernd beeinträchtigen).

Auch wenn uns bewusst ist, dass Gewalthandlungen von verschiedenen Akteur\*innen ausgehen können, so ist von allen besondere Beachtung auf die Menschen mit Behinderungen zu legen, da diesen eine spezielle Vulnerabilität und Schutzbedürftigkeit zu Grunde liegt: Das Machtgefälle und die Abhängigkeitsverhältnisse zwischen Fachpersonal und Klient\*innen können das Risiko von Gewalthandlungen gegenüber Klient\*innen begünstigen.

#### a. Ergebnis einer Risikoanalyse im SPZ

Die Beschäftigung mit dem Thema Gefahrenpotentiale für Gewalt und Gewaltschutz begleitet das SPZ Leverkusen seit mindestens 10 Jahren in der Form, dass auch Handlungskonzepte dazu erstellt werden.

Aktuell wurde nochmals eine Risikoanalyse in den verschiedenen SPZ-Diensten unter Beteiligung von Personal und einzelnen Klient\*innen durchgeführt. Dabei ging es darum, Gewaltvorkommnisse durch Personal oder Klient\*innen zusammengefasst zu benennen und Bedingungen oder Strukturen, Arbeitsprozesse auf Gefahrenmomente und gewaltfördernde Potentiale zu hinterfragen und zu reflektieren.

Im Folgenden sind einige Ergebnisse aus den Bereichen

- **Besondere Wohnformen**
- **Tagesstätte**
- **Tagesstruktur**
- **Sozialpsychiatrische Ambulanz (Kontakt- und Beratungsstelle und Sozialpsychiatrischer Dienst)**
- **Ambulant Betreutes Wohnen und**
- **Jugend- und Familienhilfe**

beschrieben mit Beispielen für die verschiedenen Formen von Gewalt:

- **Körperliche Gewalt:**
  - a) Von Mitarbeitenden gegenüber Klient\*innen: keine Vorkommnisse.
  - b) Von Klient\*innen gegenüber Mitarbeitenden: Hier wurde in den verschiedenen Teams von tätlicher Gewalt berichtet, wie z. B. mutwillig aggressiv gegen das Autofenster schlagen, Androhungen von Gewalt („Ich könnte Ihr Auto zertreten.“), Wohnungstür abschließen, also Einschließen von Personal bei Hausbesuchen, Bedrohung mit einem Messer, Wasser über den Kopf gießen beim Hausbesuch, treten, schlagen, in die Ecke drängen, beißen und anspucken.
- **Psychische Gewalt:**
  - a) Von Mitarbeitenden gegenüber Klient\*innen: Ein Beispiel von verbalem Anschreien eines Klienten.
  - b) Von Klient\*innen gegenüber Mitarbeitenden: Beispiele zu verbalen Beleidigungen, Bedrohungen, Androhungen von Gewalt, Beschimpfungen, Androhung des Aufsuchens der privaten Wohnung von Mitarbeitenden, Einbeziehung von Familienangehörigen der Mitarbeitenden in die verbale Übergriffe.
- **Sexualisierte Gewalt:**
  - a) Von Mitarbeitenden gegenüber Klient\*innen: Keine Vorkommnisse.
  - b) Von Klient\*innen gegenüber Mitarbeitenden: Beispiele von sexualisierten, verbalen Grenzüberschreitungen, Belästigung und Nötigung.

- **Strukturelle Gewalt:**

- a) Von Mitarbeitenden gegenüber Klient\*innen: Überforderungssituation durch alleinige Präsenz im Dienst, z.B. bei Krankheit anderer Mitarbeitenden als gewaltfördernder Faktor. Ebenso mangelndes Wissen zu Nähe- und Distanzverhalten bei bestimmten Symptombildern.
- b) Von Klient\*innen gegenüber Mitarbeitenden: Verschiedene Beispiele werden aus den Diensten dazu genannt, dass Klient\*innen das Einfordern von Regeln und Konsequenzen nach Regelverletzungen als Gewalt erleben. Ebenso wird häufig als Gewalt erlebt, wenn bei einer Selbst- oder Fremdgefährdung gegen den Willen von Klient\*innen zu handeln ist. Auch mangelnde Transparenz in Bezug auf Kontakte zu Angehörigen in Gefährdungssituationen kann zu Aggression und Gewalt führen.

Zu gewaltfördernden Strukturen gehören u. a.:

- Zusammensetzung der Bewohnerschaft in den Besonderen Wohnformen (mehr Menschen, die sich nicht behandeln lassen)
- Zeitweise die Zusammensetzung des Teams bezüglich der Qualifikationen
- Zeit- und Terminvorgaben für Bewohner\*innen der besonderen Wohnformen nach Zeitplan der Mitarbeitenden; Spannung zwischen Strukturvorgaben und Selbstbestimmung durch Verknüpfung von Wohnraum, Regeln in Wohngruppen (Hausordnung) und Betreuungsverhältnis
- Asymmetrisches Verhältnis im Betreuungssetting; Abgrenzung von Mitarbeitenden wird in Einzelfällen nicht akzeptiert
- Durchführen von Hausbesuchen durch eine Fachkraft alleine.

#### 4. Handlungsansätze zur Gewaltvorbeugung

In allen Diensten des SPZ arbeiten wir beständig daran, ein Klima von Offenheit, Klarheit und Angstfreiheit im Umgang aller miteinander zu gestalten. Das dient der Prävention von Gewalt. Dazu gehören auch Rahmenbedingungen im SPZ wie der Umgang mit Personal, die Gestaltung der Reflexionskultur, Fortbildungen sowie die Regelung von Zuständigkeiten und Beschwerdeverfahren.

##### a. Personalauswahl und Umgang mit dem Personal

Der Auswahl geeigneter Mitarbeiter\*innen wird in jedem SPZ-Dienst eine besondere Bedeutung beigemessen. Neben der – jedenfalls bei den Fachkräften - unabdingbaren fachlichen Eignung sind hier die entsprechende menschliche Eignung, eine professionelle Haltung - wie in den Leitlinien des SPZ beschrieben - sowie die Teamfähigkeit besonders wichtig. Die regelmäßige Vorlage eines aktuellen und je nach Dienst auch erweiterten polizeilichen Führungszeugnisses ist verpflichtend.

Für alle Mitarbeiter\*innen gibt es zur Qualitätssicherung tragfähige Einarbeitungskonzepte, die kontinuierlich einer Prüfung und Verbesserung unterzogen werden. Dabei werden auch die Leitlinien des SPZ mit den darin beschriebenen Grundsätzen der Arbeit im SPZ übergeben. Gleichzeitig wird die Kenntnis aller Dienstanweisungen und Betriebsvereinbarungen, wie die zum Umgang mit aggressivem Verhalten, durch Unterschrift bestätigt.

##### b. Reflexionskultur

Die laufende Förderung der Mitarbeiter\*innen durch eine gezielte Fortbildungsplanung, durch regelmäßige Mitarbeiter\*innen-Gespräche, kollegiale Beratung und die Organisation

von Supervision sind wesentliche Aufgaben für alle Mitarbeiter\*innen mit Leitungsverantwortung.

Regelmäßige Teamsitzungen werden genutzt für Besprechungen von Abläufen und Vereinbarungen zur Arbeit mit Klient\*innen, für Fallbesprechungen und zur Entlastung bei schwierigen Situationen, also zur sog. Psychohygiene. Die Möglichkeiten zur Reflexion des eigenen beruflichen Handelns durch Mitarbeiter\*innen-Gespräche und regelmäßige Supervision u. ä. sind in jedem Team vorhanden. Auch hier besteht die Möglichkeit, Überforderungs- und Grenzsituationen im Alltag, Kritik an individuellen Arbeitsweisen und strukturbedingte Probleme vertrauensvoll zu äußern und Veränderungsmöglichkeiten zu besprechen.

Bei Gewaltereignissen ist zunächst die zuständige Teamleitung umgehend zu informieren. Neben anderen Abläufen, die unter Interventionsstrategie dargelegt werden, wird ein Gewaltereignis unabhängig davon, wer dieses wem gegenüber ausübt, in der nächstfolgenden Teamsitzung besprochen. Teamsitzungen finden in den verschiedenen SPZ-Diensten mindestens ein- bis vier Mal wöchentlich statt. Außerdem führt die jeweilige Teamleitung mit der\*dem betroffenen Mitarbeitenden ein Einzelgespräch zu dem Gewaltereignis. Ggf. wird ein spz-interner Erfassungsbogen zu aggressivem Verhalten ausgefüllt.

Angesichts der erheblichen - insbesondere psychischen - Belastungen durch eine Tätigkeit in einem Sozialpsychiatrischen Zentrum messen wir der Gesunderhaltung der Mitarbeiter\*innen eine besondere Bedeutung bei. Durch die Einführung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements ist dieses Ziel in allen Bereichen und auf allen Ebenen präsent und eine kontinuierliche Aufgabe für die verantwortlichen Leitungskräfte. Ebenso gilt es jedoch, die Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiter\*innen für die Realisierung einer allgemein gesunden Lebensweise zu fördern und sie zu ermutigen, realistische Grenzen ihrer persönlichen Belastbarkeit explizit zu definieren.

### c. Fortbildungen

Im Rahmen der jährlichen Fortbildungsplanung mit jede\*r Mitarbeiter\*in wird nach individuellem Bedarf, der im Mitarbeiter\*innen-Gespräch mit jede\*r Mitarbeiterin des SPZ ermittelt wird, von der jeweiligen Teamleitung ein Fortbildungsplan für das gesamte Team erstellt und mit der Geschäftsführung besprochen.

Bei der Auswahl der Fortbildungen stehen immer Fortbildungen zum Fachwissen zu Symptombildern der verschiedenen psychischen Erkrankungen und zum Umgang mit Menschen mit unterschiedlichen psychischen Erkrankungen im Vordergrund. Das beinhaltet die Ansprache und das Verhalten, auch das Nähe- und Distanzverhalten von Mitarbeitenden gegenüber Klient\*innen in (akuten) Krankheitsphasen.

Fortbildungen bei der BGW oder dem Paritätischen zum Thema Deeskalation und Umgang mit Gewalt werden gerade im Bereich der besonderen Wohnformen immer wieder belegt. Aber auch Mitarbeiter\*innen aller anderen Teams nehmen an Fortbildungen zu der Thematik teil.

Neben den Fort- und Weiterbildungen, die vom SPZ gefördert werden, werden auch interne Fortbildungen, an denen Mitarbeiter\*innen aller SPZ-Teams teilnehmen können, zu relevanten Themen durchgeführt. In den letzten Jahren fanden interne Fortbildungen zum Thema Deeskalationstraining und Umgang mit Gewaltsituationen statt, zum einen mit Mitarbeiter\*innen der Polizei, zum anderen mit einem Deeskalationstrainer. In diesen und anderen von einzelnen Mitarbeiter\*innen besuchten Fortbildungen oder Schulungen geht es u. a. um Auslöser und Kontextfaktoren für Gewalt, um Sprachgebrauch, Beziehungsgestaltung, Umgang mit verbalen Aggressionen und Körpersprache.



#### d. Personelle Zuständigkeiten

Im SPZ vereinfacht eine klare Organisationsstruktur, bei der der vertikale und horizontale Informationsfluss sowie die regelmäßige Überprüfung der Einhaltung von Qualitätsstandards ausreichend sichergestellt sind, die Kommunikation, auch bei Gewaltsituationen.

Es gibt eine klare Differenzierung von Entscheidungsbefugnissen und Zuständigkeiten. Jede\*r Mitarbeiter\*in kennt – durch Einarbeitung und Handlungsanweisungen – seine/ihre Verpflichtungen und deren Grenzen. Der Führungsstil ist dabei kooperativ-integrativ. Die Teamleitung bzw. Stellvertretung sind kurzfristig ansprechbar.

Transparenz, auch und gerade im Prozess der Entscheidungsfindung, sowie die möglichst weitgehende Einbeziehung der Mitarbeiter\*innen in diese Prozesse wirken sich positiv auf deren Arbeitszufriedenheit und damit auch auf den wertschätzenden Umgang miteinander und mit Klient\*innen aus.

Konstruktive Kritik, ein respektvoller, im wahrsten Sinne des Wortes „kollegialer“ Umgang miteinander und – vor allem – Lob sind zentrale Instrumente bei der Mitarbeiterführung; auch hier ist die Ressourcenorientierung, der Blick auf die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiter\*innen und deren Förderung handlungsleitend – nicht der Blick auf Mängel und/oder Lücken.

Es besteht eine offene und zugängliche Haltung gegenüber dem Ansprechen von Gewalt oder Gewaltrisiken und eine konstruktive Fehlerkultur. Dementsprechend verstehen wir uns als „fehlerfreundlich“: Fehler sind für uns eine Lernchance und ein Hinweis, wie wir die Qualität unserer Arbeit weiter verbessern können.

Die personelle Zuständigkeit beim Umgang mit Gewaltereignissen und mit Beschwerden ist im SPZ Leverkusen für alle Dienste geregelt und wird unter dem Punkt Interventionsstrategie beschrieben.

Präventiv gibt es eine Dienstanweisung zum Ablauf von Kriseninterventionen bei Selbst- oder Fremdgefährdung für alle Dienste.

Für die Sozialpsychiatrische Ambulanz, bei deren Einsätzen es häufiger zu Gewaltereignissen kommt, wurde vor einigen Jahren die Verfahrensweise bei Hausbesuchen, also ein Verhaltenskodex, schriftlich erstellt. Dieser wird auch mit neuen Mitarbeitenden besprochen. Für die Besonderen Wohnformen werden auch gewaltpräventive Maßnahmen im Konzept zum Schutz vor Gewalt beschrieben.

#### e. Beschwerdeverfahren

Für Wünsche, Anregungen, Kritik und Beschwerden gibt es für alle Nutzer\*innen des gesamten Sozialpsychiatrischen Zentrums ein Meldeverfahren, das den Umgang mit Hinweisen und Beschwerden regelt. Ziel ist es, andere Meinungen und Bewertungen offen aufzunehmen und sie als Chance zu nutzen, die Qualität der Arbeit zu verbessern.

Mitteilungen dieser Art können an eine\*n Mitarbeiter\*in, die zuständige Teamleitung oder an den Beschwerderat gegeben werden. Das weitere Verfahren ist im sogenannten Beschwerde-Management festgelegt. Aushänge in den Diensten weisen auf die Möglichkeit der Nutzung hin.

Ein weiteres Beschwerdeverfahren und eine Beschwerdestelle regelt im SPZ das Vorgehen bei Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz. Mitarbeiter\*innen werden regelmäßig dazu unterwiesen und die Aushänge dazu geben auch hier Mitarbeitenden und Klient\*innen Hinweise zum Verfahren.



## 5. Interventionsstrategie

Falls es trotz aller Bemühungen um einen gewaltfreien Umgang zu Gewaltsituationen kommt, gibt es Regelungen, wie mit Gewaltsituationen und Verdachtsfällen im SPZ umgegangen wird. Bei der folgenden Auflistung können nicht alle möglichen Gewaltszenarien berücksichtigt werden, so dass die Darstellung von Maßnahmen nur ausschnitthaft erfolgt.

### a. Verfahren in akuten Gewaltsituationen

- Im Falle von körperlicher, sexueller und einigen Formen psychischer Gewalt ist umgehend durch die beteiligte Mitarbeiter\*in oder ggf. Mitarbeitende als Zeugen eine räumliche Distanz zwischen Klient\*in und Mitarbeiter\*in zu schaffen, also der Übergriff zu beenden. Für den Schutz der angegriffenen Person ist zu sorgen. Ist ein\*e Mitarbeiter\*in betroffen, so sollte sie\*er sich durch Entfernen aus der Situation bestmöglich selbst schützen.
- Geprüft werden sollte sofort, ob die Polizei zur Gefahrenabwehr auch für andere Personen/Mitbewohner\*innen hinzugezogen werden muss. Wenn die Gewalt von eine\*m Klient\*innen ausging, ist die weitere Selbst- und Fremdgefährdung der gewalttätigen Person zu beurteilen oder durch Einsatz von Polizei, Ordnungsamt prüfen zu lassen.
- Deeskalierende verbale Interventionen sind ggf. durch Mitarbeitende nötig, um die aggressive Person zu beruhigen.
- Je nach Dienstsituation ist, wenn möglich, Hilfe durch die Teamleitung oder Kolleg\*innen zu holen und ggf. ein zur Verfügung gestellter Schrällalarm in der akuten Situation zum Unterbrechen der gewalttätigen Aktion zu nutzen.
- Alle Mitarbeiter\*innen des SPZ sind verpflichtet, einen Übergriff gegenüber einem\* Klient\*in unverzüglich der Teamleitung oder der Vertretung der Teamleitung zu melden, unabhängig davon, ob sie sich damit selbst oder eine\*n Kolleg\*in beschuldigen müssen.
- Auch bei nicht intendierter Gewalt, z.B. reflexartiger Abwehr eines realen oder vermeintlichen Angriffs einer\*s Klient\*in mit einem Schlag im Affekt, ist die Teamleitung umgehend zu informieren.
- Die Meldungen erfolgen zunächst mündlich. In den besonderen Wohnformen ist zusätzlich ein Meldeformular zu erstellen.
- Auch der\*die angegriffene Person sollte den Übergriff durch eine\*n Mitarbeiter\*in der Teamleitung, der Vertretung oder dem Beschwerderat melden („Opfermeldung“).
- Die Teamleitung ist verpflichtet, Gewaltereignisse der Geschäftsführung zu melden.
- Die Bezugspersonen von Klient\*innen, wie rechtliche Betreuer\*innen, sind ggf. zu informieren.
- Mit dem\*der Mitarbeiter\*in, die in den Vorfall involviert war, ist ein Gespräch über den genauen Tathergang zu führen und zu klären, von wem die Gewalt ausging.
- Je nach Möglichkeit ist der\*die Klient\*in am selben oder nächsten Tag auf Wunsch unter Einbeziehung von Bezugspersonen ebenfalls dazu zu befragen.
- Das Gewaltereignis ist in jedem Fall ausführlich zu dokumentieren und auch in einer Teamsitzung zu besprechen, ggf. auch in der Supervision, um die emotionale Aufarbeitung zu ermöglichen.
- Bei einem tätlichen und/oder sexuellen Übergriff von Mitarbeitenden gegenüber Klient\*innen in einem SPZ-Dienst, der zur Eingliederungshilfe gehört, ist nach dem Rahmenvertrag nach §131 SGB IX eine Meldung beim LVR zu machen.

## b. Nachsorge von Gewaltereignissen

### → bei Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Klient\*innen

- Die Beschuldigung, als Mitarbeiter\*in des SPZ einer\*m Klient\*in Gewalt angetan zu haben, ist schwerwiegend und hat ggf. Konsequenzen für die berufliche Zukunft des Betroffenen und ggf. langfristige psychische und ggf. physische Folgen für die\*den Klient\*in. Von allen Beteiligten wird ein Höchstmaß an Sensibilität und Neutralität bei der Bearbeitung und Hilfe zur Verarbeitung eines solchen Vorwurfs oder einer solchen Tat erwartet.
- Gewalthandlungen gegenüber Klient\*innen ziehen – je nach Schwere des Vorfalls – Maßnahmen und Sanktionen gegenüber Mitarbeitenden nach sich. Das Spektrum der Möglichkeiten erstreckt sich dabei von der Verpflichtung zur Entschuldigung und dem Nachweis einer persönlichen Auseinandersetzung mit dem gewaltsamen Verhalten über arbeitsrechtliche Konsequenzen wie Abmahnung, befristete Freistellung, Versetzung oder Kündigung und Strafanzeige.
- Mit der von Gewalt durch eine Mitarbeiter\*in betroffene Klient\*in und ggf. deren Vertrauensperson ist zu besprechen, mit wem und an welcher Stelle sie das Thema nachbesprechen möchte, um es emotional aufzuarbeiten. Zum anderen sollte die Teamleitung mit allen Beteiligten klären, welche Konsequenzen das Gewaltereignis für den Betreuungskontakt hat, ggf. z. B. Wechsel der Bezugsperson.
- Die von Gewalt betroffene Person ist bezüglich eines Antrags auf Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz und ggf. auch bei der Erstellung einer Strafanzeige zu beraten. Zu beiden Möglichkeiten sollten der betroffenen Person auch externe Stellen zur Beratung genannt werden.

### → bei Gewalt von Klient\*innen gegenüber Mitarbeitenden

- Wenn die Gewalt von Klient\*innen ausging, greift die Betriebsvereinbarung des SPZ zur Erfassung von aggressivem Verhalten von Klient\*innen gegenüber Mitarbeiter\*innen. Der Erfassungsbogen steht allen Mitarbeitenden zur Verfügung und erhebt Fragen zu Anlass und Art des aggressiven Verhaltens, Folgen für die\*den Mitarbeiter\*in, Intervention und Konsequenzen gegenüber der\*dem Klient\*in. Mit Hilfe des Erfassungsbogens ist die Gefährlichkeit der Situation bei körperlichen Bedrohungen oder Übergriffen einzuschätzen und gemeinsam über verbindliche Konsequenzen für den\*die Klient\*in und die Form der Bearbeitung im Team zu beraten. Die Wirksamkeit der gegebenenfalls vereinbarten Konsequenzen ist nach einer jeweils zu vereinbarenden Frist durch die Beteiligten zu überprüfen. Bei verbalen Aggressionen beraten der\*die betroffene Mitarbeiter\*in und die Teamleitung darüber, ob ein Erfassungsbogen ausgefüllt werden sollte. Beide unterschreiben den Bogen. Die Geschäftsführung und der Betriebsrat erhalten eine – bezogen auf den\*die Klient\*in - anonymisierte Kopie des Bogens. Damit sollen auch derartige Vorkommnisse systematisch erfasst, dokumentiert und ausgewertet werden, um dann geeignete Konsequenzen zu ziehen.
- Auch hier sind ggf. eine Strafanzeige oder Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz zu erwägen. Externe Stellen sind bei Bedarf hinzuzuziehen.
- Gewalthandlungen gegenüber Mitarbeitenden ziehen auch – je nach Schwere des Vorfalls – Maßnahmen und Sanktionen nach sich. Hier ist zu unterscheiden, ob es sich um einen Vorfall in den besonderen Wohnformen oder einem ambulanten Dienst handelt. Die Maßnahmen reichen von einer Verpflichtung zur Entschuldigung, die Information an rechtliche Betreuer\*innen und der WTG-Aufsichtsbehörde über eine Abmahnung bis zur Kündigung des Wohnheimplatzes oder Beendigung der sonstigen Betreuungsbeziehung.

→ **in Bezug auf gewaltfördernde Strukturen**

- Nach jedem Gewaltereignis in einem SPZ-Dienst ist die Situation auch hinsichtlich gewaltfördernder Strukturen durch die Teamleitung und die Mitarbeiter\*innen des Teams in Teamsitzungen oder einer Supervision zu analysieren.
- Regelungen, die ggf. gewaltfördernd wirken, sind auf ihre Notwendigkeit und Veränderungsmöglichkeit zu überprüfen, ebenso die Vermittlung von Regeln und die Beteiligung von Klient\*innen bei der Erarbeitung von besseren Lösungen.
- Unabhängig von akuten Gewaltereignissen werden auch präventiv gewaltfördernde Strukturen und Vorgehensweisen immer wieder überdacht. Dafür ist die Sensibilisierung aller Mitarbeitenden und Klient\*innen (z.B. über den Heimbeirat, Nutzer\*innenbeirat, die Hausversammlung oder die Peer-Beratung) erforderlich, die Impulse für das Betrachten der Situation aus einem anderen Blickwinkel und für die Modifikation von Verfahren, Vorgehens- und Verhaltensweisen geben können.

**c. Kooperationen**

Im Sinne des vorbeugenden und nachhaltigen Gewaltschutzes gibt es beispielsweise Kooperationen mit folgenden Stellen:

- Sozialpsychiatrischer Dienst der Stadt Leverkusen, das ist die Sozialpsychiatrische Ambulanz des SPZ. Mit diesem Dienst besprechen Mitarbeitende anderer SPZ-Dienste häufig im Vorfeld eine Situation, die ein Gewaltrisiko birgt. Ggf. kommt eine Mitarbeitende des SpDi zu einem Termin dazu.
- Opferschutzbeauftragter der Polizei Köln
- Weißer Ring Leverkusen
- Beratungsstelle gegen sexualisierte Gewalt e.V. in Leverkusen
- Polizei Köln, Dienststelle Leverkusen. Bei einem Gewaltrisiko wird bei der Polizei Polizeibegleitung bei einem Hausbesuch angefragt.

Leverkusen, 23.03.2022

gez. Rita Apke, Geschäftsführerin