

**Gewaltschutzkonzept**

**im**

**Betreuten Wohnen**

**(Kurz: BeWo) für Menschen mit einer  
psychischen Erkrankung**

Beratungs- und Begegnungszentrum  
Viktoria Straße 3c  
44532 Lünen

Tel: 02306 44866



## Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	3
<b>1. Definition Gewalt</b> .....	5
<b>2. Leitbild und Haltung</b> .....	8
<b>3. Gewaltprävention</b> .....	10
<b>3.1 Risikoanalyse</b> .....	10
<b>3.1.1 Methodik Risikoanalyse</b> .....	10
<b>3.2 Umgang mit Personal, Personalauswahl und Einarbeitung</b> .....	11
<b>3.3 Fort- und Weiterbildungen</b> .....	13
<b>3.4 Reflexionskultur</b> .....	14
<b>4. Beschwerdemanagement</b> .....	15
<b>5. Präventionsstrategien</b> .....	17
<b>6. Interventionsstrategien</b> .....	20
<b>Umgang mit Gewaltverhalten von Klient*innen</b> .....	21
<b>Gesonderte Verfahren für Betroffene und Mensch unter Verdacht</b> .....	22
<b>Grundhaltung und Fürsorgekultur</b> .....	23
<b>6.1 Beispiele für meldepflichtige Ereignisse und Entwicklungen im BeWo</b> .....	23
<b>7. Kooperationen</b> .....	24
<b>8. Fortschreibung des Konzepts</b> .....	25
<b>9. Quellen</b> .....	26

# Vorwort

## **Bei uns steht das Leben im Mittelpunkt.**

Ein gewaltfreies Leben ist für jeden Menschen essenziell, doch insbesondere Menschen mit psychischen Erkrankungen benötigen besonderen Schutz und Aufmerksamkeit, um ihre Sicherheit und ihr Wohlbefinden zu gewährleisten. Sie können in ihrem Alltag auf vielfältige Herausforderungen stoßen, die ihre persönliche Sicherheit und ihr Recht auf Selbstbestimmung beeinträchtigen. Oft sind bestehende Hilfsangebote schwer zugänglich, nicht barrierefrei oder es fehlen spezifische Schutzmaßnahmen für diese Personengruppe.

Die Auseinandersetzung mit Gewalt und Gewaltschutz hat in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen. In der Sozialen Arbeit wurden Konzepte und Maßnahmen entwickelt, um präventiv tätig zu werden und angemessene Schutzmechanismen zu etablieren. Dennoch bleibt die kontinuierliche Weiterentwicklung und Evaluation der bestehenden Schutzstrukturen essenziell, um den besonderen Bedarfen von Menschen mit psychischen Erkrankungen gerecht zu werden.

Die rechtlichen Grundlagen verdeutlichen die Notwendigkeit eines umfassenden Gewaltschutzkonzepts:

„Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich. In diese Rechte darf nur auf Grund eines Gesetzes eingegriffen werden.“  
(Art. 2 Abs. 2 GG)

„Die Vertragsstaaten treffen alle geeigneten Gesetzgebungs-, Verwaltungs-, Sozial-, Bildungs-, und sonstige 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.“ (Art. 16 Abs. 1 UN-BRK)

„Die Leistungserbringer treffen geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohter Menschen.“ (§ 37a Absatz 1 SGB IX)

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept verfolgt das Ziel, die uns anvertrauten Klient\*innen im betreuten Wohnen (BeWo) vor Gewalt zu schützen, Orientierung zu geben und



# JOHANNITER

Handlungssicherheit für Mitarbeitende zu schaffen. Es bietet klare Handlungsoptionen für den Umgang mit Grenzverletzungen, Gewaltvorfällen oder Verdachtsmomenten.

Gewalt tritt in vielfältigen Formen auf – sie kann innerhalb des Betreuungsverhältnisses, im sozialen Umfeld oder durch Dritte entstehen. Besonders im Bereich der psychischen Gewalt sind Wahrnehmungen subjektiv und individuell unterschiedlich ausgeprägt. Deshalb ist es unser Anliegen, ein gemeinsames Verständnis von Gewalt zu entwickeln, das für alle Beteiligten (Klient\*innen, Mitarbeitende und Leitungskräfte) Gültigkeit besitzt.

Gewalt beginnt dort, wo die Würde und das Selbstbestimmungsrecht eines Menschen missachtet werden. Dies kann durch Missachtung von Wünschen oder Bedürfnissen, durch psychischen Druck, durch physischen Zwang oder durch sexualisierte Übergriffe geschehen – verbal oder nonverbal. Auch unterlassene Hilfeleistung oder das Nicht-Einschreiten bei beobachteter Gewalt stellen Formen der Gewalt dar.

# 1. Definition Gewalt

Auch wenn es keine allgemeingültige Definition von Gewalt gibt und sich kein einheitliches Gewaltverständnis zwischen gesellschaftlichen Gruppen und wissenschaftlichen Fachrichtungen etabliert hat, wird der Begriff „Gewalt“ in diesem Konzept genutzt, um sowohl direkte (personale) als auch indirekte (strukturelle) Gewaltformen zu thematisieren und entsprechende präventive und intervenierende Maßnahmen zu benennen.

Gewalt kann aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden.

In vielen Gewaltdefinitionen wird festgehalten, dass der Täter<sup>1</sup> absichtsvoll handelt. In der Praxis des BeWo ist jedoch zu berücksichtigen, dass aufgrund unterschiedlicher psychischer Erkrankungen und Beeinträchtigungen nicht jede Handlung geplant oder bewusst gesteuert ist. Vielmehr kann das Verhalten von Kontrollverlusten und Impulsivität geprägt sein. Daher ist es treffender, in diesem Kontext von Aggression zu sprechen. In solchen Fällen steht nicht die bewusste Absicht, anderen zu schaden, im Vordergrund, sondern häufig eine Folge von Überforderung, Krankheitssymptomen oder fehlenden Bewältigungsstrategien.

Aus der Perspektive der Mitarbeitenden hingegen kann Gewalt oder eben Aggression als direkte Bedrohung wahrgenommen werden, wenn es zu verbalen oder körperlichen Übergriffen kommt. Daher ist es wichtig, präventive Maßnahmen zu entwickeln, die sowohl den Schutz der Mitarbeitenden als auch den respektvollen Umgang mit der Klientel sicherstellen.

Darüber hinaus spielt auch strukturelle Gewalt eine wesentliche Rolle. Sie zeigt sich in unzureichenden Ressourcen, unflexiblen Rahmenbedingungen oder institutionellen Vorgaben, die es den Betroffenen erschweren, ihre Rechte wahrzunehmen oder notwendige Unterstützung zu erhalten. Strukturelle Gewalt kann sowohl Klient\*innen als auch Mitarbeitende betreffen und bedarf besonderer Aufmerksamkeit, um faire und respektvolle Bedingungen für alle Beteiligten zu schaffen.

Gewalt kann auch von Mitarbeitenden ausgehen, sei es bewusst oder unbewusst. Dazu zählen körperliche, psychische oder sexualisierte Übergriffe, aber auch subtile Formen wie respektloses Verhalten, Missachtung der Selbstbestimmung oder Vernachlässigung. Besonders problematisch ist Machtausübung in Abhängigkeitsverhältnissen, die zu

---

<sup>1</sup> Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Text vorrangig die maskuline Form verwendet. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass auch Frauen in den beschriebenen Kontexten als Täterinnen agieren können.



struktureller oder emotionaler Gewalt führen kann. Ein sensibles Bewusstsein und klare Schutzmaßnahmen sind essenziell, um solche Übergriffe zu vermeiden.

Wie dargelegt, kann Gewalt in unterschiedlichen Erscheinungsformen auftreten; im Folgenden geben wir eine zusammenfassende Übersicht über die verschiedenen Arten von Gewalt:

### **Physische Gewalt**

z. B. Schlagen, Stoßen, Angreifen, Spucken, Zerren, Festhalten oder Fixieren.

### **Psychische Gewalt**

z. B. Beschimpfen, Mobbing, Herabsetzen, Demütigen, Ignorieren, Verängstigen, Anschreien oder Erpressen.

### **Sexualisierte Gewalt**

Sexualisierte Gewalt stellt eine besonders schwerwiegende Form der Grenzverletzung dar, deshalb hat die JUH ein spezifisch darauf ausgerichtetes Gewaltschutzkonzept entwickelt, das sich ausschließlich diesem sensiblen Themenfeld widmet (**Fürsorgekonzept**). Aus diesem Grund, reißen wir in dem hiesigen Gewaltschutzkonzept die sexualisierte Gewalt nur an.

Sie umfasst sämtliche Handlungen, bei denen Sexualität gezielt zur Machtausübung, Verletzung oder Erniedrigung eingesetzt wird. Sexualisierte Gewalt kann sowohl physische als auch psychische Übergriffe beinhalten und tritt unabhängig vom Geschlecht, Alter oder der kognitiven bzw. psychischen Verfassung der betroffenen Person auf.

Zu sexualisierter Gewalt zählen unter anderem:

- unerwünschte Berührungen (im Intimbereich),
- verbale sexuelle Belästigungen,
- das Zeigen oder Anschauen von unangemessenen sexualisiertem Bildmaterial,
- die Missachtung der Intimsphäre, z. B. durch unangemessenes Beobachten oder Fotografieren,
- sexuelle Übergriffe, Missbrauch oder Vergewaltigung.

Im Kontext unserer Einrichtung ist ein besonders sensibler Umgang mit dem Thema sexualisierte Gewalt erforderlich, da viele Klient\*innen aufgrund ihrer psychischen Erkrankungen, Beeinträchtigungen oder biografischen Erfahrungen besonders verletzlich sein können. Sexualisierte Gewalt kann auch unbewusst oder aus mangelnder Sensibilität



# JOHANNITER

entstehen – etwa durch Grenzverletzungen bei der Unterstützung in pflegerischen oder betreuenden Situationen. Deshalb legen wir besonderen Wert auf eine respektvolle Kommunikation, die Wahrung der Intimsphäre und die aktive Stärkung der Selbstbestimmung der uns anvertrauten Menschen.

Alle Formen sexualisierter Gewalt werden in unserer Einrichtung konsequent verfolgt, ernst genommen und unter keinen Umständen geduldet. Der genaue Umgang mit Verdachtsmomenten oder Meldungen wird unter *6 Interventionsstrategien* näher beschrieben.

### **Vernachlässigung**

z. B. Mangelnde Zuwendung, Unterlassen notwendiger Sicherheitsvorkehrungen oder Hilfestellungen, das Aussetzen von Hilfsbedürftigen in gefährliche Situationen.

### **Übergriffe sonstiger Art**

z. B. Grenzüberschreitungen, Einschränkung von Selbstbestimmungsmöglichkeiten, Missachtung individueller Distanz- und Schutzbedürfnisse.

### **Strukturelle Gewalt**

z. B. Vorenthaltung von Rückzugsmöglichkeiten, willkürliche oder intransparente Regelungen, Missachtung der Privatsphäre, Verletzung des Datenschutzes.

### **Sachbeschädigung**

z. B. Mutwillige Beschädigung von Gegenständen, Einrichtungen oder Räumen.

Diese differenzierte Betrachtung macht deutlich, dass Gewalt nicht allein im klassischen Täter-Opfer-Schema verstanden werden darf, sondern als vielschichtiges Phänomen, das unterschiedliche Ursachen und Auswirkungen hat.



# JOHANNITER

## 2. Leitbild und Haltung

Wir, die Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. Östliches Ruhrgebiet (kurz: JUH), sind dem christlichen Gebot der Nächstenliebe verpflichtet und verstehen uns als Teil der evangelischen Christenheit. In der Tradition des über 900 Jahre alten Johanniterordens helfen wir weltweit.

Als JUH gestalten wir unsere Gesellschaft mit und bieten Menschen, die ehren- und hauptamtlich helfen wollen, eine Heimat.

Im Mittelpunkt unseres täglichen Handelns stehen Menschen, die unserer Unterstützung bedürfen. Unsere Hilfe richtet sich an alle Menschen gleich welcher Religion, Nationalität und Kultur. Sie gilt den Hilfebedürftigen auch in geistiger und seelischer Not.

Unsere Leistungen sind innovativ, nachhaltig und von höchster Qualität. Mit der Erschließung neuer Wirkungsfelder reagieren wir auf gesellschaftliche Entwicklungen und die Herausforderungen der Zeit. Wir bieten umfassende medizinische, pädagogische und soziale Dienste an.

Wir von der JUH sehen den Menschen stets als Teil seiner sozialen und familiären Gemeinschaft. Der Respekt vor seiner Würde und seiner unverwechselbaren Individualität bestimmt unser Verhalten. Dabei übernehmen wir – persönlich und gemeinsam – Verantwortung für das Wohl unserer Klientel, der Belegschaft sowie den Partnerinnen und Partnern des Unternehmens. Wir nutzen und beherrschen erfolgreich bewährte sowie wissenschaftlich anerkannte Ansätze. Diese verknüpfen und erweitern wir auf besondere Weise in den multiprofessionellen Teams. Wir sehen den Menschen, der sich uns anvertraut, nie losgelöst, sondern stets als Teil (s)eines Systems mit individuellen Bedürfnissen. Zusätzlich sind wir davon überzeugt, dass Bedarfe mit einem vielschichtigen Blick deutlicher und differenzierter gesehen werden können.

In multiprofessionellen Teams entwickelte Hilfsangebote können durch ihre unterschiedlichen Sichtweisen und Anknüpfungspunkte tiefer gehen und grundlegender unterstützen. Da Mitarbeitende bei uns auf operativer und Leitungsebene gleichermaßen transparent, wertschätzend und offen kommunizieren sowie sorgfältig und sachgerecht entscheiden und handeln, kommt unsere Zusammenarbeit unserer Klientel individuell, bedarfsorientiert sowie unmittelbar zugute.



# JOHANNITER

Das Leitbild und die Haltung des Bereichs BeWo orientieren sich ebenfalls an ethischen Grundsätzen und dem christlichen Menschenbild. Unser Handeln ist geprägt von einer tiefen Achtung der Würde und Rechte des Einzelnen, der Förderung von Selbstbestimmung und Eigenverantwortung sowie dem verantwortungsbewussten Umgang mit den uns anvertrauten Menschen. Der Schutz der Rechte der Klientel, insbesondere der Schutz vor Gewalt, ist ein zentraler Bestandteil unseres Auftrags.

**Würde und Rechte achten:** Der respektvolle Umgang mit der Klientel und die Sicherstellung ihrer Rechte stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit. Wir achten die Individualität jedes Einzelnen und ermöglichen es den Klienten, ihr Leben weitgehend selbstbestimmt zu gestalten. Dies umfasst nicht nur die Wahrung der Privatsphäre und persönlichen Freiheiten, sondern auch die aktive Unterstützung der Klientel, ihre Rechte zu verstehen und einzufordern.

**Förderung von Selbstbestimmung und Eigenverantwortung:** Wir setzen uns dafür ein, dass die Klientel Verantwortung für ihr eigenes Leben übernehmen können. Gleichzeitig respektieren wir ihre Entscheidungen und bieten ihnen in schwierigen Situationen Orientierung und Unterstützung, ohne ihre Autonomie zu gefährden. Wir schaffen Raum für die Entfaltung ihrer Persönlichkeit und die Möglichkeit, eigene Lebensziele zu verfolgen.

**Gewaltschutz als integraler Bestandteil der Betreuung:** Der Schutz vor Gewalt ist ein unverzichtbarer Bestandteil unserer Arbeit. Gewalt in jeglicher Form – sei es physisch, psychisch oder strukturell – wird nicht toleriert. Unser Ziel ist es, ein Umfeld zu schaffen, in dem sich die Klienten sicher und respektiert fühlen. Im Falle von Gefährdungen treten wir entschlossen und verantwortungsbewusst ein, um die Klientel zu schützen und ihre Integrität zu wahren.

**Verantwortung in gegenseitiger Achtsamkeit:** Im Umgang mit der Klientel ist eine ethisch fundierte Fürsorge unerlässlich. Wir fördern eine Kultur des respektvollen Dialogs und der Achtsamkeit, sowohl zwischen den Klienten und den Mitarbeitenden als auch innerhalb des gesamten Betreuungssystems. Der gewaltfreie Umgang miteinander wird dabei aktiv eingefordert und in den Alltag integriert.

**Gemeinschaftliche Verantwortung und Inklusion:** Wir verstehen uns als Teil der Gesellschaft, in der die Rechte von Menschen mit Behinderungen anerkannt und geschützt werden. Unsere Arbeit zielt darauf ab, die soziale Inklusion der Klientel zu fördern und bestehende soziale Netzwerke zu stabilisieren. Gewaltprävention bedeutet für uns auch, Bedingungen zu schaffen, die Teilhabe und Zugehörigkeit ermöglichen. Wir arbeiten daran,



dass Menschen mit Behinderungen in die Gemeinschaft integriert werden und ihre Selbstständigkeit in einem sicheren Umfeld entfalten können.

Diese Haltung und dieses Leitbild sind für uns nicht nur theoretische Grundsätze, sondern prägen unser tägliches Handeln im Bereich des Ambulant Betreuten Wohnens. Sie bilden die Basis für den Gewaltschutz und die individuelle Unterstützung der Klienten und sind gleichzeitig ein stetiger Ansporn, unsere Arbeit fortlaufend zu reflektieren und weiterzuentwickeln.

## 3. Gewaltprävention

### 3.1 Risikoanalyse

Im Rahmen der Arbeitssicherheit und Krisenkommunikation wurde eine Risikoanalyse für den Bereich des BeWo durchgeführt, welche jährlich in Teamsitzungen besprochen wird.

Diese wird regelmäßig, mindestens einmal jährlich, im Team reflektiert und weiterentwickelt. Ziel dieser Risikoanalyse ist es, mögliche Gefährdungen im Arbeitsalltag zu identifizieren und eine gemeinsame Sensibilität sowie ein einheitliches Verständnis innerhalb des Teams zu schaffen. Im Vordergrund steht hierbei die interne Auseinandersetzung mit Risiken, um die Fachkräfte in ihrer professionellen Haltung zu stärken. Aktuell erfolgt die Risikoanalyse als interner Reflexionsprozess ausschließlich im Team. Eine direkte Beteiligung der Leistungsberechtigten findet derzeit noch nicht statt, da bislang keine aktiven Betreuungsverhältnisse bestehen. Perspektivisch ist jedoch fest vorgesehen, Leistungsberechtigte unter dem Aspekt der Partizipation in die Risikoanalyse einzubeziehen. Sobald ein entsprechender Kontakt aufgebaut wurde, sollen geeignete Beteiligungsformate (z.B. moderierte Workshops oder Interviews) entwickelt werden, um auch ihre Perspektiven und Erfahrungen in die Prävention und Bewertung potenzieller Risiken mit einzubeziehen.

#### 3.1.1 Methodik Risikoanalyse

Die Risikoanalyse erfolgt in einem mehrstufigen teaminternen Reflexionsprozess und gliedert sich in folgende Phasen:

##### 1. Erhebung potenzieller Risiken

Im Team werden anhand strukturierter Leitfragen Risiken identifiziert. Dies erfolgt z. B. im Rahmen von moderierten Teamsitzungen. Dabei stehen insbesondere folgende Perspektiven im Fokus:



**Räume und Situationen:** Gibt es Orte oder Kontexte, in denen sich Personen unbeobachtet begegnen oder Machtungleichgewichte entstehen können?

**Rollen und Beziehungen:** Wo bestehen Abhängigkeitsverhältnisse oder unklare Rollenzuweisungen, die zu Grenzverletzungen führen könnten?

**Abläufe und Strukturen:** Welche Prozesse sind nicht klar geregelt oder dokumentiert und bergen daher Risiken für Intransparenz oder Fehlverhalten?

## 2. Kategorisierung und Bewertung der Risiken

Die identifizierten Risiken werden anschließend hinsichtlich ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und ihres Schadenspotenzials eingeschätzt (z. B. mithilfe einer einfachen Risikomatrix). Dies dient der Priorisierung der Risiken und legt die Grundlage für weitere Maßnahmen.

## 3. Ableitung und Entwicklung von Schutzmaßnahmen

Basierend auf der Bewertung werden konkrete präventive oder korrektive Maßnahmen besprochen. Diese können sowohl struktureller Natur sein (z. B. Anpassung von Abläufen, räumliche Veränderungen) als auch auf die Beziehungsgestaltung und Haltung der Mitarbeitenden abzielen (z. B. Verhaltensregeln, Fortbildungen).

## 4. Dokumentation und Fortschreibung

Die Ergebnisse der Risikoanalyse werden dokumentiert und fließen in die Weiterentwicklung des Schutzkonzepts ein. Die Analyse wird regelmäßig (mindestens einmal jährlich) wiederholt und bei Bedarf an veränderte Rahmenbedingungen angepasst.

### 3.2 Umgang mit Personal, Personalauswahl und Einarbeitung

Die Auswahl von geeignetem Personal ist eine der entscheidenden Steuerungsmaßnahmen in unserer Arbeit im BeWo. Um den hohen Anforderungen der Betreuung dauerhaft gerecht zu werden, legen wir besonderen Wert darauf, Fachkräfte zu gewinnen, die über das notwendige Fachwissen und die entsprechenden sozialen Kompetenzen verfügen. Entsprechend den Leistungsabsprachen mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeitenden die für ihre Aufgaben erforderliche Qualifikation besitzen.

Im Kontext der Gewaltprävention/-schutz wird bei der Personalauswahl ein zusätzlicher Fokus auf die Persönlichkeit, Sensibilität und die ethische Haltung der Bewerber gelegt. Alle Mitarbeiter müssen als Einstellungsvoraussetzung ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vorlegen, um sicherzustellen, dass keine Vorstrafen vorliegen, die die



# JOHANNITER

Eignung für die Arbeit mit vulnerablen Personen beeinträchtigen könnten. Das polizeiliche Führungszeugnis wird in regelmäßigen Abständen erneuert, um den kontinuierlichen Schutz der Klientel zu gewährleisten. Die Personalabteilung überprüft im laufenden Prozess in einem Turnus von drei bis vier Monaten, welche Führungszeugnisse der Mitarbeitenden ablaufen und stellt sicher, dass spätestens alle fünf Jahre ein aktuelles Führungszeugnis vorliegt.

Zum Arbeitsantritt werden die Mitarbeitenden arbeitsrechtskonform aufgefordert, neben dem Arbeitsvertrag auch eine sogenannte Selbstauskunftserklärung zu unterzeichnen, in der sie versichern, dass aktuell und während der laufenden Beschäftigung gegen sie kein strafrechtliches Ermittlungsverfahren und kein gerichtliches Strafverfahren anhängig bzw. eine Verurteilung erfolgt ist.

Mitarbeitende werden darüber informiert, dass Sie sich in unserer Einrichtung verpflichten, aktiv zum Schutz der Leistungsberechtigten beizutragen. Sie werden darüber aufgeklärt, dass jegliche Formen von Gewalt, insbesondere Übergriffe, Grenzverletzungen sowie sexualisierte Gewalt, nicht toleriert werden und unverzüglich gemeldet werden müssen. Dies gilt ebenso für Verdachtsmomente oder Unsicherheiten im Umgang mit beobachteten Situationen. Die Meldung erfolgt an die zuständige Leitung bzw. den Träger. Die Mitarbeitenden erkennen diese Verpflichtung mit ihrer Unterschrift an und sind sich der Bedeutung ihres Handelns im Rahmen des institutionellen Gewaltschutzes bewusst.

Im Rahmen dieser Sensibilisierung wird zusätzlich ein verbindlicher Verhaltenskodex eingeführt, der Grundsätze eines respektvollen, gewaltfreien und professionellen Umgangs miteinander formuliert. Dieser Kodex wird allen neuen Mitarbeitenden im Rahmen der Einarbeitung zur Verfügung gestellt, gemeinsam durchgegangen und unterzeichnet. Er stellt eine verbindliche Grundlage dar, um die Erwartungen an Verhalten, Kommunikation und Haltung im Umgang mit Klient\*innen sowie im Kollegium klar zu definieren und zu verankern. Der bereits in anderen ambulanten Bereichen etablierte Verhaltenskodex wird für das BeWo angepasst und dem Gewaltschutzkonzept nach Fertigstellung als Anhang beigefügt.

Um die Prävention von Gewalt im BeWo sicherzustellen, erhalten neue Mitarbeitende eine umfassende Einführung in das Gewaltschutzkonzept und den Kriseninterventionsplan des BeWo. Darüber hinaus werden unser sozialpsychiatrisches Profil, unsere Qualitätsstandards und das Leitbild allen Mitarbeitenden bekannt gemacht, sodass sie mit



den grundlegenden Prinzipien und Zielen unserer Arbeit vertraut sind. Diese Dokumente sind nicht nur Bestandteil der Einarbeitung, sondern stehen allen Mitarbeitenden jederzeit zur Einsicht zur Verfügung. Darüber hinaus hängt unser Leitbild in der Dienststelle aus.

Wer für die Johanniter arbeitet, identifiziert sich mit den Werten und Zielen unserer Organisation. Dementsprechend erwarten wir von unseren Mitarbeitenden eine gewaltsensible Haltung und Handlungsweisen. Gewaltvorfälle müssen der vorgesetzten Person gemeldet werden, um eine entsprechende Nachbetrachtung und Bewertung zu ermöglichen.

### 3.3 Fort- und Weiterbildungen

Um die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Fachkräfte sicherzustellen, legen wir großen Wert auf regelmäßige Fort- und Weiterbildungsangebote, die insbesondere den Bereich Gewaltprävention betreffen. Im Rahmen unserer Arbeit finden regelmäßig Teamsitzungen statt, in denen kollegiale Fallberatungen erfolgen können. Diese dienen nicht nur der fachlichen Unterstützung, sondern auch der Reflexion von herausfordernden Situationen im Umgang mit Klient\*innen.

Zusätzlich bieten wir regelmäßig Supervisionen an, die unseren Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, schwierige und belastende Erfahrungen in einem geschützten Rahmen zu besprechen und so ihre psychische Gesundheit und Resilienz zu stärken. Die Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen umfassen sowohl interne Programme als auch Angebote externer Anbieter, die speziell auf die Bedürfnisse und Herausforderungen im Bereich der Gewaltprävention zugeschnitten sind.

Ein wichtiger Bestandteil dieser Fortbildungen ist die Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden im Umgang mit Gewalt, sowohl als Präventionsmaßnahme als auch zur Deeskalation in kritischen Situationen. Dabei legen wir besonderen Wert darauf, den Mitarbeitenden das notwendige Handwerkszeug für den Umgang mit Konflikten, Aggressionen und Gewalt zu vermitteln. In den Schulungen werden unter anderem folgende Themen behandelt:

- **Deeskalationstechniken:** Vermittlung von Strategien zur gewaltfreien Konfliktlösung und zum Abbau von Spannungen.
- **Selbstfürsorge und Umgang mit Belastungssituationen:** Unterstützung der Mitarbeitenden im Umgang mit den emotionalen und psychischen Belastungen des Berufs, um ihre eigene Gesundheit zu schützen und zu fördern.



- **Gewaltfreie und konstruktive Kommunikation:** Entwicklung von Kommunikationsstrategien, die helfen, Missverständnisse und Eskalationen frühzeitig zu vermeiden.

Jede neue Fachkraft nimmt verpflichtend an der Schulung zur Risikoanalyse teil, die im Rahmen der Krisen- und Kommunikationsschulung durchgeführt wird. Darüber hinaus wird darauf geachtet, dass Mitarbeitende mindestens einmal pro Halbjahr an einer Fortbildung teilnehmen, wobei in der Regel alle drei Monate entsprechende Angebote bereitgestellt werden.

Da sich das Angebot des BeWo derzeit noch im Aufbau befindet, basieren die getroffenen Aussagen auf den Erfahrungswerten und bewährten Handlungsansätzen aus vergleichbaren Arbeitsfeldern innerhalb unserer Einrichtung. Aus diesem Grund können die künftig zusätzlich verbindlichen Regelungen zu verpflichtenden Fortbildungen noch nicht im Detail beschrieben werden; diese werden mit der praktischen Umsetzung des Angebots entwickelt und angepasst.

### 3.4 Reflexionskultur

Neben den oben genannten Team- und Supervisionssitzungen, gibt es ausreichend Möglichkeiten für kollegiale Gespräche. Die Leitungen arbeiten zudem räumlich sehr nah an den Mitarbeitenden, sind somit stetig ansprechbar, offen und zugänglich für das Ansprechen von Gewaltvorkommnissen und Gewaltrisiken. Dies ergänzt die jährlich stattfinden Mitarbeitenden-Gespräche, in welchen regelmäßig auch die Themen Überlastung und Überforderung thematisiert werden.

Wir leben eine offene Fehlertoleranz. Sollte einem Mitarbeitenden ein Fehler unterlaufen, erfolgt, je nach Schweregrad, eine Nachbearbeitung durch Mitarbeitenden-Gespräche und/oder Supervision. Unsere Strukturen sind nicht statisch, d.h. wir betrachten Fehler als Lernchancen: Sie werden transparent aufgearbeitet, gemeinsam analysiert und führen, wenn nötig, zu konsequenten Anpassungen. Sei es im Prozess oder in der Begleitung einzelner Mitarbeitenden, die wir im Bedarfsfall intensiver unterstützen und engmaschiger begleiten.



## 4. Beschwerdemanagement

In der JUH existiert eine Feedback-Kultur, von der unser Klientel als auch unsere Mitarbeitenden, profitieren. An unserem Standort arbeiten wir u.a. mit einer anonymen Feedbackbox als Beteiligungsform und Beschwerdeweg für unser Klientel sowie unsere Mitarbeitenden. Hier können Anmerkungen hinterlassen werden, die anschließend von der Dienststellenleitung gesichtet und bearbeitet werden. Es ist uns hierbei besonders wichtig, dass die Kommunikationswege barrierearm (z. B. in Hinblick auf Sprache) gestaltet sind, sodass zusätzliche Hemmschwellen möglichst abgebaut werden. Deswegen gibt es Vordrucke (u. a. mithilfe von Piktogrammen), die das Beteiligungs- und Beschwerdemanagement in unserer Dienststelle erleichtern.

Bei vorkommenden Beschwerden finden persönliche Gespräche mit den betroffenen Personen statt. Beschwerden und Kritik werden, in Abhängigkeit zu ihrem Schweregrad, in den Teamsitzungen, in Fallbesprechungen oder innerhalb einer Supervision besprochen. Gemeinsam suchen wir nach Lösungen, um eine bessere Zusammenarbeit zu ermöglichen. Auch im Rahmen des Qualitäts-Managements (QM) der JUH gibt es die Möglichkeit, sich über die Klientelrückmeldungen bzw. über ein Klientelreklamationsverfahren zu beschweren. Dies kann per Telefon, E-Mail, Post oder über das Internet (JUH Kontaktformular Internet "<https://www.johanniter.de/johanniter-unfall-hilfe/sie-haben-fragen/>" bzw. auf der Plattform YEXT) geschehen. Eingehende Beschwerden werden entgegengenommen und dokumentiert. Sofern es sich nicht um eine anonyme Beschwerde handelt (welche in den bestehenden/genutzten System vor Ort erfasst, zugeordnet sowie inhaltlich auf Relevanz geprüft werden und bei begründeten Beschwerden entsprechende Maßnahmen nach sich ziehen), werden auch die Angaben der beschwerenden Klientel dokumentiert. Ferner wird die Entgegennahme der Beschwerde postalisch, telefonisch oder per E-Mail bestätigt. Nachdem die Beschwerde eine Anfangsbewertung unter den Gesichtspunkten der Auswirkungen und des unmittelbaren Handlungsbedarfs sowie der Möglichkeiten von Sofortmaßnahmen erhalten hat (dies geschieht innerhalb von einem Werktag), werden sämtliche wichtige Angaben und Umstände, die zu einer Reklamation geführt haben, untersucht und eine Lösung herbeigeführt. Bei diesem Verfahren wirken alle Vorgesetzten und Leitenden mit. Getroffene Entscheidungen sowie eingeleitete Maßnahmen werden dem betroffenen Beschwerdeführer und dem Personal bekannt gemacht. Gemeinsam mit dem verantwortlichen Mitarbeitenden wird der weitere Prozess festgelegt.



# JOHANNITER

Selbstverständlich besteht jederzeit die Möglichkeit, sich auch an die übergeordneten Stellen zu wenden.

Die Bearbeitungsdauer einer Beschwerde kann je nach Komplexität des Anliegens, den zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen sowie urlaubs- oder krankheitsbedingten Abwesenheiten variieren. Dennoch erfolgt die Bearbeitung stets nach einem transparenten, schrittweisen Verfahren, das eine zeitnahe Rückmeldung sicherstellen soll.

## **Schrittweises Beschwerdeverfahren**

**Eingang und Bestätigung (innerhalb von 3 Werktagen)**

Nach Eingang der Beschwerde erfolgt eine schriftliche Eingangsbestätigung. In dieser wird – sofern möglich – bereits ein grober zeitlicher Rahmen für die Bearbeitung genannt.

## **Prüfung und Sachverhaltsermittlung (innerhalb von 5–10 Werktagen)**

Der Sachverhalt wird sorgfältig geprüft. Dazu gehören ggf. Rückfragen an die beschwerdeführende Person sowie die Einbeziehung interner Stellen oder Mitarbeitendenden.

## **Bewertung und Lösungsentwicklung (innerhalb von 5 Werktagen)**

Nach der Sachverhaltsermittlung wird die Beschwerde inhaltlich bewertet und eine angemessene Lösung erarbeitet.

## **Rückmeldung an die beschwerdeführende Person (innerhalb von 3 Werktagen)**

Es erfolgt eine schriftliche Rückmeldung mit Darstellung der Ergebnisse und – sofern relevant – der ergriffenen Maßnahmen oder Änderungen.

## **Höchstdauer der Bearbeitung**

Die gesamte Bearbeitungsdauer beträgt maximal 20 Werkstage ab Eingang der Beschwerde. Sollte es aufgrund besonderer Umstände zu Verzögerungen kommen, wird die beschwerdeführende Person rechtzeitig informiert und über den neuen Bearbeitungszeitraum in Kenntnis gesetzt.

## **Träger der Eingliederungshilfe:**

Landschaftsverband Westfalen-Lippe / LWL-Inklusionsamt Soziale Teilhabe, Warendorfer Straße 26–28, 48133 Münster, Telefon: 0251/591-5115, Fax: 0251/591-276

E-Mail: [post-soziales@lwl.org](mailto:post-soziales@lwl.org), [www.lwl.org](http://www.lwl.org)



**JOHANNITER**

#### **Anschrift der Verbraucherzentrale:**

Verbraucherzentrale in NRW, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon 0211 3809 0, Fax 0211 3809 172, [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

## **5. Präventionsstrategien**

### **Welche Themen der Prävention sind für die Zielgruppe besonders wichtig?**

Psychisch erkrankte Menschen stellen eine gesellschaftliche Gruppe dar, die einem besonders hohen Risiko ausgesetzt ist, Gewalt in verschiedenen Lebensbereichen zu erfahren und stehen in einem besonderen Abhängigkeitsverhältnis zu unterstützenden Fachkräften. Diese strukturelle Abhängigkeit erfordert klare Schutzmaßnahmen gegen Gewalt, Grenzverletzungen und Machtmissbrauch. Wir sind uns unserer Verantwortung bewusst, diese Schutzwürdigkeit aktiv umzusetzen und präventiv auszubauen.

Studien zeigen, dass Faktoren wie unzureichende Personalausstattung, hohe Fluktuation, belastende Arbeitsbedingungen und mangelnde fachliche Qualifikation das Risiko von Gewalt und Vernachlässigung im Hilfesystem signifikant erhöhen. Daher setzen wir uns entschieden für eine ausreichende personelle Ausstattung mit qualifiziertem Fachpersonal sowie für faire Arbeitsbedingungen ein. Diese Maßnahmen sind zentrale Voraussetzungen für einen wirksamen Gewaltschutz und ein sicheres Betreuungsumfeld.

Die personelle Zusammensetzung unserer Dienste orientiert sich an den individuellen Bedarfen unserer Klient\*innen, um eine bedarfsgerechte und geschlechtersensible Unterstützung zu gewährleisten. Wir prüfen regelmäßig, inwieweit die Rechte auf Selbstbestimmung, geschützte Räume und geschlechtsspezifische Bedürfnisse eingehalten werden.

### **Wie werden Klient\*innen über ihre Rechte und unsere Bemühungen informiert?**

Unsere Klient\*innen werden regelmäßig und in verständlicher Sprache über ihre Rechte, Handlungsmöglichkeiten, Unterstützungsangebote und Beschwerdewege informiert. Hierzu werden wir Informationsflyer, leicht verständliche Materialien, Gespräche mit Bezugspersonen sowie Gruppenangebote nutzen. Beteiligung und Transparenz stehen im Zentrum unserer Beziehungsgestaltung.



# JOHANNITER

Wir möchten sicherstellen, dass in jedem Betreuungsprozess ausreichend Zeit für die Aufklärung über Rechte und Mitbestimmungsmöglichkeiten eingeplant wird – insbesondere zu den Themen Datenschutz, körperliche Unversehrtheit, Grenzen, Sexualität, Entscheidungsfreiheit und Unterstützung bei Beschwerden.

## **Welche externen Stellen werden zur Qualitätssicherung einbezogen?**

Zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung unserer Präventionsangebote möchten wir mit externen Fachberatungsstellen zusammenarbeiten, z. B. mit Fachstellen gegen Gewalt, Psychiatrieberatungsstellen und in Krisenfällen ggf. auch mit Polizei und Rechtsbeiständen.

## **Welche Maßnahmen stärken die Selbstbestimmung und das Selbstbewusstsein der Klient\*innen?**

Wir möchten gezielt die Selbstwahrnehmung, Selbstfürsorge und Entscheidungsfähigkeit unserer Klient\*innen fördern, indem wir perspektivisch Gruppenangebote und Workshops anbieten. Hierzu würden zählen:

- Gruppenangebote zur Stärkung von Selbstbewusstsein, Selbstbehauptung und sozialer Kompetenz
- Gewaltpräventionsworkshops (z. B. Umgang mit Konflikten, „Nein“-Sagen, Abgrenzung gegenüber übergriffigem Verhalten)
- Aufarbeitung früherer Gewalterfahrungen durch gezielte psychosoziale und therapeutische Angebote
- Geschlechtsspezifische Gruppen und Angebote, z. B. für traumatisierte Frauen oder queere Menschen

## **Welche internen Strukturen bestehen zur Gewaltprävention?**

Auch hier möchten wir unterschiedliche Strukturen aufbauen und befinden uns derzeit in der Planung. Wir streben an:

- Peer-Unterstützung durch Menschen mit eigener Psychiatrieerfahrung zu schaffen
- Interne Fortbildungsreihen zum Thema „Macht und Verantwortung in der Beziehungsgestaltung“, Deeskalation, Nähe und Distanz anzubieten

Es bestehen folgende interne Strukturen zur Gewaltprävention:



- Supervision und regelmäßige Teamreflexion
- Dokumentationspflicht und Meldeverfahren bei Grenzverletzungen oder Gewaltvorfällen
- Wahrung der Privat- und Intimsphäre (z. B. durch respektvolle Umgangsformen, keine ungewollten Kontrollen, Rückzugsmöglichkeiten)

## **Welche Maßnahmen zur Mitarbeitendenfürsorge gibt es zur Prävention von Gewalt durch Überlastung?**

Für alle Mitarbeitenden bieten wir:

- Regelmäßige Supervision und kollegiale Fallberatung
- Schulungen zum Selbstschutz, Resilienz und Stressbewältigung
- Offene Gesprächsangebote durch die Leitung
- Feedbackkanäle (anonym und offen)
- Regelmäßige Mitarbeitendengespräche

## **Wie wird mit Gewaltverhalten ausgehend von Klient\*innen umgegangen?**

Gewalt durch Klient\*innen wird nicht toleriert, aber im Kontext ihrer psychischen Erkrankung verstehtend betrachtet. Bei aggressivem oder grenzverletzendem Verhalten erfolgt eine fachliche Deeskalation, Reflexion mit den Betroffenen (soweit möglich), sowie ggf. Einbindung therapeutischer oder rechtlicher Unterstützungsangebote. Ziel ist stets die Wiederherstellung sicherer Beziehungen und die Förderung alternativer Handlungsmöglichkeiten. Dazu wird (wenn möglich) gemeinsam reflektiert und nach Lösungen gesucht. Alle Vorfälle werden dokumentiert und im multiprofessionellen Team zudem reflektiert. Sollte es zu einer solchen Erfahrung kommen, kann das Erlebte im Einzelseeting mit unserer Fallberaterin (M.Sc. Psychologie und Polizistin) aufgearbeitet werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass unsere Gewaltprävention ein zentraler Bestandteil unseres Handelns darstellt und auf klaren Strukturen, einer achtsamen Haltung und einer wertschätzenden Kommunikation basiert. Um Gewalt vorzubeugen, setzen wir auf präventive Maßnahmen, die sowohl unsere Klientel als auch unsere Mitarbeitenden schützen. Dazu gehören eine professionelle Beziehungsgestaltung, die Förderung sozialer Kompetenzen sowie eine transparente und partizipative Arbeitsweise.



# JOHANNITER

Sollte es trotz präventiver Maßnahmen zu gewaltbereiten Situationen kommen, wird jede Situation individuell bewertet, und es werden adäquate Schutzmaßnahmen ergriffen. Dabei steht stets das Wohl aller Beteiligten im Mittelpunkt. Bei akuten Selbst- oder Fremdgefährdungen arbeiten wir eng mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst und weiteren Fachstellen zusammen, um die bestmögliche Unterstützung sicherzustellen.

Zusätzlich dient ein bundesweites (innerhalb der JUH) Fürsorgekonzept zur Prävention gegen sexualisierte Gewalt als verbindlicher Rahmen, um Schutz und Unterstützung für alle Mitarbeitenden sowie die uns anvertrauten Menschen zu gewährleisten. Es basiert auf den Grundsätzen der Achtsamkeit, Offenheit und Verantwortung und wird aktiv in unserem Arbeitsalltag gelebt.

## 6. Interventionsstrategien

Unsere Interventionsstrategien orientieren sich am von Sala und Kneer entwickelten Gewaltnotfallplan (Sala & Kneer, 2022). Dieser bietet klare Handlungsleitlinien für den Umgang mit Gewaltvorfällen und ermöglicht ein strukturiertes, situationsangepasstes Vorgehen. Der Gewaltnotfallplan, der im Anhang zu finden ist, dient als Orientierungshilfe für unsere Mitarbeitenden, um in akuten Fällen professionell, deeskalierend und schützend zu agieren.

Neben der akuten Intervention legen wir Wert auf die Aufarbeitung von Gewaltereignissen. Um eine systematische und transparente Aufarbeitung von Gewaltvorfällen zu gewährleisten, wird ein klar strukturiertes Schema entwickelt, das die unterschiedlichen Phasen der Aufarbeitung abbildet. Dieses Schema umfasst:

### 1. Sofortige Reaktion und Erste Hilfe

- Sofortige Einschätzung der Situation, wenn der Vorfall geschieht.
- Sofortige Beruhigung der beteiligten Personen und Deeskalation.
- Erste Hilfe (physisch und psychisch) leisten, falls notwendig.

### 2. Reflexion im Team

- Nach einem Vorfall findet möglichst zeitnah eine strukturierte Nachbesprechung in einem sicheren Rahmen innerhalb des Teams statt.



- Der Fokus wird dabei auf eine emotionale Entlastung sowie die Wahrung der Würde aller Beteiligten gelegt.

## 3. Analyse und Ursachenforschung

- Eine systematische Analyse der Ursachen und Dynamiken des Vorfalls (z. B. durch strukturierte Interviews oder Reflexionsbögen, siehe Fürsorgekonzept).
- Unterscheidung von situativen Auslösern und langfristigen Ursachen (z. B. strukturelle Probleme oder psychosoziale Spannungen).

## 4. Unterstützungsangebote für betroffene Mitarbeitende

- z. B. Einzelgespräche mit der Leitung, Supervision, psychosoziale Unterstützung.
- Bei Bedarf: Gegebenenfalls wird ein externer Experte (z. B. Traumaexperte, Supervisor) hinzugezogen, um eine tiefere psychologische Aufarbeitung zu ermöglichen.

## 5. Einbindung der Leistungsberechtigten (wenn möglich und angemessen)

- Gespräche zur Einordnung, Aufarbeitung, Wiederherstellung der Beziehung.

## 6. Dokumentation und Analyse

- Der Vorfall wird dokumentiert (ggf. anonymisiert) und für interne Auswertungen genutzt (z. B. zur Anpassung von Schutzmaßnahmen oder Schulungsbedarfen).

## 7. Anpassung von Schutzmaßnahmen

- Wenn aus einem Ereignis strukturelle oder fachliche Schwachstellen deutlich werden, werden konkrete Maßnahmen zur Prävention entwickelt.

## Umgang mit Gewaltverhalten von Klient\*innen

Gewalt durch Klient\*innen wird nicht toleriert, aber im Kontext ihrer psychischen Erkrankung verstehend betrachtet. Bei aggressivem oder grenzverletzendem Verhalten erfolgt eine fachliche Deeskalation, Reflexion mit den Betroffenen (soweit möglich) sowie ggf. die Einbindung therapeutischer oder rechtlicher Unterstützungsangebote. Ziel ist stets die Wiederherstellung sicherer Beziehungen und die Förderung alternativer Handlungsmöglichkeiten.



# JOHANNITER

Alle Vorfälle werden dokumentiert und im multiprofessionellen Team reflektiert. Sollte es zu einer solchen Erfahrung kommen, kann das Erlebte im Einzelsetting mit unserer Fallberaterin (M.Sc. Psychologie und Polizistin) aufgearbeitet werden.

## **Gesonderte Verfahren für Betroffene und Mensch unter Verdacht**

Um den unterschiedlichen Bedürfnissen von Betroffenen und Mensch unter Verdacht gerecht zu werden, werden differenzierte Verfahren angewendet:

### **A) Für die betroffene Person:**

- Individuelle Unterstützung: Einzelgespräche mit der Leitung oder einem externen Berater, um den Vorfall zu verarbeiten.
- Rückfallprävention: Gezielte Maßnahmen zur Wiederherstellung des Vertrauens und zur Unterstützung bei der Reintegration in den Alltag.
- Wiederherstellung der Beziehung: Bei Bedarf und nach Absprache wird der Dialog mit der betroffenen Person angestrebt, wenn dies sinnvoll erscheint.

### **B) Für Mensch unter Verdacht:**

- Verantwortung und Reflexion: Klare strukturierte Gesprächsangebote zur Reflexion des eigenen Verhaltens, ggf. durch Supervision oder Coaching.
- Präventionsmaßnahmen: Entwicklung individueller Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen, z. B. durch spezifische Schulungen oder psychologische Unterstützung.
- Konsequenzen: Bei wiederholtem oder unprofessionellem Verhalten können verwaltungsinterne Konsequenzen folgen (z. B. Verwarnungen oder Veränderung der Zuständigkeiten).

Für den Umgang mit **Rehabilitationsprozessen und Nachsorge** im Falle eines Falschverdachts verweisen wir auf die im Fürsorgekonzept festgelegten Leitlinien und Verfahren.



## Fristen für die Aufarbeitung

- **Innerhalb von 24 Stunden:** Erste Rückmeldungen im Team, um eine schnelle Entlastung zu ermöglichen und erste Schritte der Deeskalation einzuleiten.
- **Innerhalb von 7 Tagen:** Detaillierte Reflexion und Analyse im Team inkl. eines Reflexionsbogens.
- **Innerhalb von 14 Tagen:** Dokumentation des Vorfalls und erste Anpassung von Schutzmaßnahmen (wenn notwendig).
- **Innerhalb von 30 Tagen:** Abschlussgespräch mit den betroffenen Mitarbeitenden sowie Einbindung der Leistungsberechtigten (falls zutreffend).

## Grundhaltung und Fürsorgekultur

Sollte es trotz präventiver Maßnahmen zu gewaltbereiten Situationen kommen, wird jede Situation individuell bewertet und es werden adäquate Schutzmaßnahmen ergriffen. Dabei steht stets das Wohl aller Beteiligten im Mittelpunkt. Bei akuten Selbst- oder Fremdgefährdungen arbeiten wir eng mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst und weiteren Fachstellen zusammen, um die bestmögliche Unterstützung sicherzustellen.

Zusätzlich dient ein bundesweites (innerhalb der JUH) Fürsorgekonzept zur Prävention gegen sexualisierte Gewalt als verbindlicher Rahmen, um Schutz und Unterstützung für alle Mitarbeitenden sowie die uns anvertrauten Menschen zu gewährleisten. Es basiert auf den Grundsätzen der Achtsamkeit, Offenheit und Verantwortung und wird aktiv in unserem Arbeitsalltag gelebt.

## 6.1 Beispiele für meldepflichtige Ereignisse und Entwicklungen im BeWo

„Meldepflichtig“ bedeutet dabei auch, bereits geringfügige Auffälligkeiten oder erste Anzeichen wahrzunehmen, ernst zu nehmen und an die Leitung weiterzugeben.

### 1. Gewalt oder Gefährdung durch Mitarbeitende

- Körperliche Übergriffe (z. B. grobes Anfassen, Festhalten, Drängen)
- Psychische Gewalt (z. B. Beschimpfungen, Drohungen, Herabwürdigung)
- Sexuelle Übergriffe oder sexualisierte Sprache
- Missachtung von Selbstbestimmungsrechten (z. B. entmündigendes Verhalten)



**JOHANNITER**

- Unangemessene Nähe oder Distanzlosigkeit
- Anwendung von Druck oder Zwang (z. B. bei Medikamenteneinnahme)
- Verletzung der Schweigepflicht oder respektloser Umgang mit sensiblen Informationen
- Unterlassung notwendiger Hilfeleistung (z. B. bei gesundheitlichen Krisen)
- Hinweise auf mangelnde persönliche Eignung (z. B. Suchterkrankung, extreme politische/religiöse Ansichten)

## **2. Gewalt oder Gefährdung durch Dritte (z. B. Angehörige, Externe)**

- Körperliche oder verbale Übergriffe gegenüber Leistungsberechtigten oder Mitarbeitenden
- Sexuelle Übergriffe oder grenzverletzendes Verhalten
- Missbräuchliche Einflussnahme oder Manipulation
- Vernachlässigung bei extern betreuten Klient\*innen (z. B. durch ambulante Dienste, Familie)

## **3. Gewalt oder Gefährdung durch Leistungsberechtigte gegenüber Mitarbeitenden**

- Körperliche Angriffe (z. B. Schlagen, Spucken, Werfen von Gegenständen)
- Bedrohungen oder massive verbale Aggression
- Sexuelle Belästigung oder Grenzverletzungen
- Wiederholte Provokationen mit Eskalationspotenzial
- Gewaltandrohung im Rahmen psychischer Krisen oder psychotischer Zustände

## **7. Kooperationen**

Eine enge Vernetzung mit anderen relevanten Einrichtungen und Diensten ist derzeit im Ausbau. Kooperation und Netzwerkarbeit verstehen wir als wichtigen Bestandteil unserer Arbeit.

- Polizei 110 und Rettungsdienst 112 in akuten Notfällen, aber auch für beratende und weiterbildende Maßnahmen
- Opferschutz und Opferhilfe der Polizei Dortmund
- Ordnungsamt
- Fachstelle Kinderschutz der Johanniter LV NRW
- MAV – Mitarbeitervertretung der Johanniter



- Projektgruppe der Johanniter zur Prävention gegen sexualisierte Gewalt
- Sozialpsychiatrische Dienste in Dortmund und für den Kreis Unna
  - Drogenberatungsstelle des sozialpsychiatrischen Dienstes Kreis Unna
- Frauenforum Unna
  - Frauenhaus
  - Frauen- und Mädchenberatungsstelle
  - Wohnungsnotfallhilfe
- AWO Beratungsstelle für Schwangerschaft, Familie und Sexualität in Lünen
- Gewaltberatungsstelle für Männer (KSD Sozial und SKM Dortmund)
- Jugendämter im Kreis Unna und Dortmund
- Kinderschutzbund Unna
- Gleichstellungsbeauftragte/-stelle Lünen
- Weisser Ring e.V.
- Hotlines (z.B. Bundesweites Hilfstelefon 08000 116 016)
- Opferschutzportal NRW (<https://www.opferschutzportal.nrw/>)
- Beratung bei digitaler Gewalt (<https://hateaid.org/>)

Zu Beginn der Bedarfsermittlung erhalten alle Klient\*innen beim Unterschreiben des Kooperationsvertrages einen Informationszettel, auf dem alle relevanten Kooperationsstellen vermerkt sind. Dieser Zettel dient als erste Orientierungshilfe.

Zusätzlich wird das Thema der Anlaufstellen auch während der ersten Gespräche thematisiert, um sicherzustellen, dass die Klient\*innen wissen, wie sie diese Anlaufstellen erreichen und welche Unterstützung sie dort erwarten können. Entsteht im Verlauf der Hilfe der Bedarf zur Inanspruchnahme einer der Kooperationsstellen, wird die Kontaktaufnahme gemeinsam mit der Klientel geplant und Termine begleitet. So gewährleisten wir eine bedarfsgerechte Unterstützung und einen reibungslosen Übergang zu den jeweiligen Partner\*innen.

## 8. Fortschreibung des Konzepts

Für die Fortschreibung und kontinuierliche Weiterentwicklung des Gewaltschutzkonzepts ist die fachliche Leitung des Bereichs verantwortlich. Die Fortschreibung erfolgt einmal



# JOHANNITER

jährlich. Dabei werden alle relevanten Erfahrungen, Rückmeldungen sowie neue fachliche und rechtliche Entwicklungen berücksichtigt.

Im Rahmen der Fortschreibung findet eine Abstimmung mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) statt.

Die Verantwortung für die Umsetzung der im Konzept beschriebenen Maßnahmen ist wie folgt geregelt:

- **Fachliche Leitung:** Gesamtverantwortung für die Umsetzung, Fortschreibung und Qualitätssicherung des Gewaltschutzkonzepts, inklusive der Reflexion und Nachbearbeitung von Vorfällen
- **Mitarbeitende:** Umsetzung der im Konzept festgelegten Schutzmaßnahmen im Alltag sowie aktive Mitwirkung bei der Prävention und Intervention.

## 9. Quellen

<https://www.johanniter.de/johanniter-unfall-hilfe/ueber-uns/unsere-grundsaezze/>

<https://www.johanniter.de/johanniter-unfall-hilfe/ueber-uns/unsere-grundsaezze/achtung-der-menschenrechte/>

<https://www.johanniter.de/johanniter-unfall-hilfe/ueber-uns/struktur-der-johanniter-unfall-hilfe/>

<https://www.johanniter.de/johanniter-unfall-hilfe/ueber-uns/mitarbeitendenvertretungen/>

Fürsorgekonzept JUH - Prävention und Intervention sexualisierter Gewalt

Sala, S. & Kneer, R. (2022). Gewaltnotfallplan

Aus Liebe zum Leben