

# Schutzkonzept

von der auxiliar Gesellschaft mbH  
der Stiftung Freundeskreis

Text in Einfacher Sprache

Konzept zum Schutz vor Gewalt,  
Missbrauch und Diskriminierung



### **Impressum**

**Dieses Schutzkonzept wurde herausgegeben von:**

auxiliar GmbH  
Gemeinnützige Gesellschaft der Stiftung Freundeskreis  
Fuhlsbütteler Damm 83-85  
22335 Hamburg

**Das Schutzkonzept ist geschrieben von**

Josef Brasch, Sabine Derr und Tom Stecker.  
Beim Inhalt haben weitere Mitarbeitende der auxiliar GmbH geholfen.

**Der Text in Einfacher Sprache ist geschrieben vom**

© Büro für Leichte Sprache, Lebenshilfe für Menschen  
mit geistiger Behinderung Bremen e.V., 2022.

Stand: März 2023  
(Erstveröffentlichung Juli 2022)



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Über dieses Schutzkonzept</b>	6	<b>5. Das tun wir bei einem Verdacht oder einem Fall von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung</b>	18
Was heißt Gewalt?	6	Was tun wir bei einer vagen Vermutung?	18
Wie zeigt sich Gewalt?	7	Was tun wir bei einem begründeten Verdacht?	18
Welche Arten von Gewalt und Missbrauch unterscheiden wir?	8	Was tun wir bei einer eindeutigen Gewalthandlung oder einer eindeutigen Missbrauchshandlung?	19
Was kann zu Gewalt und Missbrauch führen?	9		
Was tun wir gegen Gewalt und Missbrauch?	9		
<b>2. Über unsere Werte und Haltungen</b>	10	<b>6. Das tut die Leitung bei einem Fall von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung</b>	20
Unser Leitbild	10	Die Leitung sorgt für die Klient*innen	20
Regeln für Begegnungen zwischen Menschen	10	Die Leitung sorgt für die Mitarbeitenden	20
So sorgen wir für Qualität	10		
<b>3. So schützen wir Personen vor Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung</b>	12	<b>7. So lernen wir aus einem Fall von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung</b>	21
Wir schauen genau hin: Welche Risiken gibt es?	12		
Wir tun etwas gegen die Risiken	13	<b>Quellen</b>	22
Wir bilden unsere Mitarbeitenden gut aus	13		
Der Verhaltenskodex: an diese Regeln halten sich unsere Mitarbeitenden	14	<b>Impressum</b>	22
Bei Fragen und Problemen hilft die betriebliche Schutz- und Präventionsstelle	16		
<b>4. Wir informieren Klient*innen</b>	17		



## 1. Über dieses Schutzkonzept

Dieses Schutzkonzept ist für Personen, die von der auxiliar GmbH betreut werden. Diese Personen nennen wir **Klient\*innen**. Und es ist für Personen, die bei der auxiliar GmbH arbeiten. Diese Personen nennen wir **Mitarbeitende**.

In Einrichtungen wie unseren gibt es besondere Risiken für Gewalt und Missbrauch.

Das liegt daran, dass unsere Mitarbeitenden Menschen betreuen, die Hilfe benötigen. Das kann dazu führen, dass eine Person Macht hat und die andere Person abhängig ist. In solchen Beziehungen ist das Risiko für Gewalt und Missbrauch höher.

Deshalb ist ein Schutzkonzept besonders wichtig in der

- Betreuung,
- Pflege,
- Rehabilitation und
- Therapie.

Wir wollen Klient\*innen und Mitarbeitende vor Gewalt, Missbrauch und Diskriminierung schützen. Dieses Schutzkonzept erklärt, wie wir das tun.

Wenn es um Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung geht, sind viele Menschen unsicher. Sie wissen vielleicht nicht, mit wem sie sprechen können. Oder sie wissen nicht, wie sie anderen helfen können.

Deshalb sagt das Schutzkonzept ganz klar,

- was getan werden muss.
- wer zuständig ist.

Das Schutzkonzept hilft allen Personen in unseren Einrichtungen dabei,

- **Gewalt zu erkennen.**
- **gut miteinander umzugehen.**
- **sich gegenseitig zu helfen und zu unterstützen.**

Das Schutzkonzept erklärt,

- wie wir **vorbeugen**, damit Gewalt, Missbrauch und Diskriminierung gar nicht erst passieren.
- wie wir einen Verdacht **überprüfen**.
- wie wir bei einem Fall von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung **handeln**.

### Was heißt Gewalt?

Gewalt heißt:

- Eine Person muss etwas tun, was sie nicht tun will. Diese Person nennen wir Opfer. Das Opfer kann ein Mann, eine Frau oder eine diverse Person sein.
- Eine andere Person zwingt das Opfer dazu. Diese Person nennen wir Täter\*in. Der Täter kann ein Mann, eine Frau oder eine diverse Person sein.
- Im schlimmsten Fall wird das Opfer schwer verletzt. Das kann eine körperliche oder eine seelische Verletzung sein. Vielleicht ist sogar das Leben des Opfers in Gefahr.

Es ist auch Gewalt,

- wenn Täter\*innen ohne Absicht handeln.
- wenn Täter\*innen nicht merken, dass sie Gewalt benutzen.
- wenn Opfer nicht sagen oder zeigen können, dass sie etwas nicht wollen.

### Wie zeigt sich Gewalt?

Gewalt kann **direkt oder indirekt sein**. Wenn Täter\*innen ihre Opfer schlagen oder beschimpfen, dann ist das direkt. Wenn Täter\*innen gemeine Gerüchte über Opfer verbreiten, ist das indirekt.

Gewalt kann auch heißen, dass Täter\*innen sich nicht gut genug um Opfer kümmern oder den Opfern nicht helfen.

Vielleicht erfährt jemand selbst keine Gewalt. Aber die Person beobachtet Gewalt. Das kann auch sehr belastend sein.

Gewalt kann auf verschiedene Arten passieren:

- **körperlich**, zum Beispiel durch Schläge.
- **sexualisiert**, zum Beispiel durch Vergewaltigung.
- **sprachlich**, zum Beispiel durch Beschimpfen und Drohen.
- **psychisch und seelisch**, zum Beispiel durch Mobbing.

Wenn Personen betreut oder gepflegt werden, sind sie von den Mitarbeitenden abhängig. Wenn Mitarbeitende das ausnutzen, sprechen wir von einer missbräuchlichen Beziehung. Solche Beziehungen sind nicht erlaubt. Auch nicht, wenn die betreute oder gepflegte Person Ja zu der Beziehung sagt.

Jede Form von **Rassismus** ist Gewalt. Zum Beispiel: Jemand wird wegen seiner Hautfarbe schlechter behandelt.

Jede Form von **Diskriminierung** ist Gewalt. Zum Beispiel: Jemand wird schlechter behandelt,

- weil er oder sie aus einem bestimmten Land kommt.
- weil er oder sie alt ist.
- weil er oder sie ein Mann, eine Frau oder divers ist.

Manchmal ist Gewalt aber auch nötig, um jemanden zu beschützen. Diese Art von Gewalt ist erlaubt.

Gewalt kann **einmal** passieren. Vielleicht weil jemand einen Fehler macht oder weil jemand in einem Streit plötzlich Gewalt benutzt.

Zum Beispiel:

Eine Pflegerin fasst einen Klienten ungeschickt an. Dabei tut sie ihm aus Versehen weh.

Ein Pfleger möchte einer Klientin ihre Medizin geben. Aber die Klientin möchte nicht. Der Pfleger will die Klientin überreden. Die Klientin schlägt den Pfleger, damit er sie in Ruhe lässt.

Gewalt kann **immer wieder** passieren. Vielleicht weil Täter\*innen bestimmte Personen immer schlecht behandeln. Oder weil sie ihre Opfer manipulieren. Oder weil eine Einrichtung Regeln hat, die bestimmte Personen diskriminieren.

Zum Beispiel:

Eine Einrichtung gibt den Mitarbeitenden nur wenig Zeit, um neuen Klient\*innen alles zu erklären. Dadurch haben einige Personen einen Nachteil. Zum Beispiel weil sie mehr Zeit brauchen, um Dinge zu verstehen. Oder weil sie nicht so gut Deutsch können.



## Welche Arten von Gewalt und Missbrauch unterscheiden wir?

### Grenzüberschreitungen

Jeder Mensch hat Grenzen. Vielleicht möchten Sie nicht, dass eine bestimmte Person Ihnen zu nahe kommt. Vielleicht möchten Sie an bestimmten Körperstellen nicht angefasst werden. Oder es gibt Dinge, die Sie nicht tun wollen. Wenn jemand Sie trotzdem dazu zwingt, dann verletzt diese Person Ihre persönlichen Grenzen. Dieses Verhalten nennen wir **Grenzüberschreitung**.

Es ist auch eine Grenzüberschreitung, wenn die Person es nicht böse gemeint hat oder wenn es keine Absicht war.

Es kann schwer sein, eine Grenzüberschreitung klar zu erkennen, denn jeder Mensch hat andere Grenzen. Vielleicht findet eine Person ein Verhalten in Ordnung, das für eine andere Person eine Grenzüberschreitung ist. Vielleicht kommt die Grenzüberschreitung nur einmal vor, weil jemand einen Fehler gemacht hat. Oft aber werden Grenzüberschreitungen vorbereitet.

### Grenzverletzungen

Eine Grenzüberschreitung kann mit Absicht und ohne Absicht passieren. Das ist der Unterschied zur Grenzverletzung: Eine Grenzverletzung passiert immer mit Absicht.

Bei einer Grenzverletzung tun Täter\*innen etwas, das die Opfer gar nicht möchten. Sie gehen weit über die Grenzen der Opfer hinaus. Vielleicht versuchen sie, die Opfer dazu zu überreden. Oder sie beschimpfen oder schlagen die Opfer. Täter\*innen übertreten dabei Schamgrenzen.

Sie tun also Dinge, die sich nicht gehören oder die dem Opfer sehr peinlich und unangenehm sind.

Viele Täter\*innen missbrauchen die Macht, die sie über die Opfer haben. Vielleicht sind die Täter\*innen nicht in der Lage, mit den Opfern mitzufühlen. Oder sie haben eine respektlose Haltung gegenüber Menschen, die auf sie angewiesen sind.

Wenn jemand Gewalt beobachtet, ist es wichtig, etwas zu sagen. Nur so kann dem Opfer geholfen werden. Wenn man nichts sagt, dann schützt man die Täter\*innen.

### Gewalt, für die jemand bei der Polizei angezeigt werden kann

- ✓ Körperverletzung
- ✓ Sexueller Missbrauch oder der Versuch von sexuellem Missbrauch
- ✓ Nötigung
- ✓ Das heißt, der Täter oder die Täterin zwingt einen anderen Menschen zu etwas, zum Beispiel mit Drohungen oder Schlägen.
- ✓ Erpressung
- ✓ Fürsorgepflichten missachten und Unterlassung  
Das heißt, der Täter oder die Täterin gibt dem Opfer nicht die nötige Hilfe.

Gewalt kann von allen Seiten kommen. Klient\*innen oder Angehörige können Täter\*innen und Opfer sein. Mitarbeitende und Vorgesetzte können Täter\*innen und Opfer sein.

Wenn Gewalt passiert, ist die Situation oft schwer zu verstehen. Es ist nicht immer leicht zu sagen, wer schuld ist oder warum etwas passiert ist. Darum ist uns die genaue Aufklärung einer Tat sehr wichtig.

## Was kann zu Gewalt und Missbrauch führen?

Bestimmte Bedingungen machen es leichter für Täter\*innen, Gewalt oder Missbrauch anzuwenden:

- ✓ wenn einige Personen viel Macht haben und andere Personen sehr von ihnen abhängig sind.
- ✓ wenn es niemanden gibt, dem die Opfer vertrauen können.
- ✓ wenn es keine Ansprechpartner für die Opfer gibt.
- ✓ wenn es keine Stelle gibt, bei der man sich über Mitarbeitende beschweren kann.
- ✓ wenn es schwer ist, die Stelle für Beschwerden zu finden oder mit der Stelle für Beschwerden zu sprechen.
- ✓ wenn die Privatsphäre von Personen nicht geschützt wird.
- ✓ wenn es wenige oder keine Kontrollen gibt, zum Beispiel durch Behörden oder durch andere Mitarbeitende.
- ✓ wenn Mitarbeitende Angst haben, Fehler zuzugeben.
- ✓ wenn Mitarbeitende mit niemandem über Probleme sprechen können.

Manchmal beschützen andere Personen einen Täter oder eine Täterin. Zum Beispiel weil sie nicht glauben wollen, dass die Person wirklich etwas Schlimmes getan hat. Oder weil sie einen Kollegen, eine Freundin oder einen Angehörigen nicht im Stich lassen wollen. Dadurch bekommen Täter\*innen aber erst die Möglichkeit, Grenzen anderer zu verletzen.

## Was tun wir gegen Gewalt und Missbrauch?

Der erste Schritt gegen Gewalt und Missbrauch ist: sich klar machen, dass es Gefahren gibt. Nur so können Personen die Risiken sehen und etwas dagegen tun.

Darum haben wir dieses Schutzkonzept geschrieben. Alle Personen in den Einrichtungen müssen das Schutzkonzept gut kennen. Klient\*innen und Mitarbeitende sollen gut informiert sein.

Außerdem ist es wichtig, dass alle Personen sich mit Respekt und Achtsamkeit begegnen. Achtsamkeit heißt, dass man gut auf sich selbst und auf andere achtet. Wie wir für Respekt und Achtsamkeit sorgen, können Sie im nächsten Kapitel lesen.



## 2. Über unsere Werte und Haltungen

### Unser Leitbild

In unserem Leitbild beschreiben wir, welche Werte und Haltungen uns wichtig sind. Das Leitbild ist die Grundlage für dieses Schutzkonzept. Das Schutzkonzept gibt klare und verständliche Regeln, damit unsere Werte eingehalten werden.

Dabei begegnen wir jedem Menschen mit **Achtung und Wertschätzung**. Das heißt: Wir behandeln jeden Menschen mit Respekt, egal welche Fähigkeiten oder Probleme der Mensch hat. Diesen Respekt soll man bei uns immer und zwischen allen Personen spüren.

Unser Leitbild in Einfacher Sprache können Sie hier lesen (bitte anklicken).

### Regeln für Begegnungen zwischen Menschen

- ✓ Die Würde des Menschen ist unantastbar. So steht es im Grundgesetz. Das heißt: Jeder Mensch ist gleich viel wert. Kein Mensch darf schlechter behandelt werden als die anderen.
- ✓ Jeder Mensch hat das Recht, dass es ihm gut geht. Niemand darf verletzt werden.
- ✓ Jeder Mensch hat Persönlichkeitsrechte. Die Persönlichkeitsrechte dürfen nicht verletzt werden.

Wir achten darauf, dass Mitarbeitende achtsam mit Klient\*innen umgehen. Achtsam heißt: aufmerksam, wachsam, sorgfältig, vorsichtig, verständnisvoll.

Achtsamer Umgang mit Klient\*innen ist sehr wichtig, weil sie von den Mitarbeitenden abhängig sind.

Wir achten auch darauf, dass es unseren Mitarbeitenden gut geht. Ihre Arbeit ist nicht immer einfach. Es gibt hohe Erwartungen an die Mitarbeitenden und der Alltag ist oft herausfordernd.

Wir möchten eine **Kultur des Vertrauens** schaffen. Das heißt: Klient\*innen und Mitarbeitende können offen über Probleme sprechen. Sie sollen sich dabei sicher fühlen. Bei Problemen wollen wir zusammen gute Lösungen finden. Dabei ist ein respektvolles Miteinander wichtig.

Im Gesundheitswesen gibt es einige wichtige Regeln. Diese Regeln gelten auch bei uns:

- ✓ Klient\*innen sollen bei den Entscheidungen, die sie treffen, gut beraten werden.
- ✓ Mitarbeitende sorgen gut für Klient\*innen.
- ✓ Mitarbeitende dürfen Klient\*innen nicht schaden.
- ✓ Alle Menschen sollen den gleichen Zugang zu gesundheitlicher Versorgung haben. Alle Menschen sollen gleich gut behandelt werden.

### So sorgen wir für Qualität

Unsere Einrichtungen sollen **sichere Orte** für Menschen sein, die Hilfe brauchen. Hier sollen **sichere Begegnungen** mit anderen Menschen möglich sein.

Um Menschen vor Gewalt und Missbrauch zu schützen, wollen wir eine **Kultur des Hinschauens und des Ansprechens**. Das heißt: Alle Menschen achten aufeinander und schauen genau hin. Wenn ihnen etwas Seltsames auffällt, dann sprechen sie darüber.

Wir geben Klient\*innen und Mitarbeitenden die Möglichkeit, offen über alle Themen zu sprechen. Es gibt Ansprechpartner\*innen, denen sie vertrauen können.

Damit Menschen Gewalt und Missbrauch erkennen, müssen sie genug darüber wissen. Deshalb informieren wir Klient\*innen und Mitarbeitende immer wieder darüber.

Jeder Mensch hat Rechte. Wir wollen, dass alle Personen diese Rechte bekommen. Dazu gehört auch:

- ✓ Jede Person wird bei ihren Wahlmöglichkeiten unterstützt.
- ✓ Jede Person hat eine Stimme. Sie darf sagen, was sie möchte. Und sie darf sagen, wenn etwas nicht in Ordnung ist.
- ✓ Für jeden Menschen gibt es einen Ausweg. Er muss nicht in einer unangenehmen Situation bleiben.

Alle Personen in unseren Einrichtungen dürfen mitmachen. Sie dürfen fragen: Sind die Dinge gut so, wie sie sind? Sie dürfen sagen, wenn Dinge nicht gut sind und einwirken, dass sich Dinge ändern.



### 3. So schützen wir Personen vor Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung

In unserer täglichen Arbeit gibt es ein hohes Risiko für Gewalt und Missbrauch. Klient\*innen können Täter\*innen oder Opfer sein. Mitarbeitende können Täter\*innen oder Opfer sein.

Täter\*innen haben es besonders leicht, wenn die Opfer vor ihnen abhängig sind. Täter\*innen haben in solchen Beziehungen Macht über die Opfer.

Zum Beispiel weil

- der Täter stärker ist als das Opfer.
- die Täterin mehr Möglichkeiten hat als das Opfer.
- der Täter viel Privates über das Opfer weiß.
- andere Menschen der Täterin mehr glauben als dem Opfer.

Deshalb schauen wir genau hin:

- Wo gibt es in unseren Einrichtungen besondere Gefahren?
- Was können wir tun, um diese Gefahren zu beseitigen?

Die betriebliche Schutz- und Präventionsstelle hilft bei Gewalt, Missbrauch und Diskriminierung.

Hier arbeiten unsere Schutzbeauftragten. Wir machen es den Menschen leicht, mit den Schutzbeauftragten zu sprechen. Die Schutzbeauftragten kümmern sich schnell, wenn etwas passiert ist. Sie unterstützen Opfer und Zeugen und organisieren Hilfe. Mehr dazu können Sie auf Seite 16 lesen.

Es gibt klare Pläne, was bei Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung getan wird. So wissen alle Personen, was als nächstes passiert.

#### Wir schauen genau hin: Welche Risiken gibt es?

Wir führen regelmäßig eine Risikoanalyse durch.

Dabei prüfen wir zum Beispiel:

- Sind einige Personen besonders gefährdet? Brauchen sie besonderen Schutz?
- Gibt es gute Gelegenheiten für Täter\*innen? Zum Beispiel, weil sie längere Zeit mit Klient\*innen allein sind?

Wir machen die Risikoanalyse einmal im Jahr oder wenn es einen besonderen Grund dafür gibt.

Die Risikoanalyse wird in allen Einrichtungen und Abteilungen gemacht.

Wir prüfen unter anderem

- Einzelbetreuung, Treffen in Gruppen, Therapien,
- Arbeit in den Begegnungsstätten,
- Spätdienste, Wochenenddienste und Nachtdienste,
- gemeinsame Ausflüge und Reisen,
- Situationen mit Besucher\*innen und anderen Menschen von außerhalb.

#### Welche Risiken gibt es in unseren Einrichtungen?

Unsere Mitarbeitenden betreuen Menschen, die Hilfe brauchen. Das kann dazu führen, dass eine Person Macht hat und die andere Person abhängig ist. In solchen Beziehungen ist das Risiko für Gewalt und Missbrauch höher.

Täter\*innen können Personen mit einer Erkrankung leichter zu etwas zwingen. Einige Klient\*innen können sich nicht so gut gegen Gewalt und

Missbrauch wehren. Oder sie bemerken es nicht, wenn sie manipuliert werden. Zum Beispiel weil sie durch ihre Erkrankung weniger seelische oder körperliche Kraft haben. Oder weil sie ihre Rechte nicht kennen.

Täter\*innen können in einer Betreuungssituation gezielt Möglichkeiten für Missbrauch oder Gewalt schaffen.

Aber auch Mitarbeitende sind in Gefahr, Gewalt und Missbrauch zu erleben.

Manchmal müssen Mitarbeitende sich auf eine bestimmte Art verhalten, um Klient\*innen oder andere Personen zu schützen. Das Verhalten kann als Gewalt empfunden werden. Es ist aber als Schutz gedacht. Es ist wichtig, dass die Mitarbeitenden immer wieder überlegen: Wann ist welches Verhalten nötig? Wenn Mitarbeitende ein gewaltvolles Verhalten nutzen mussten, sprechen sie danach mit den betroffenen Personen und mit Kolleg\*innen darüber.

#### Wir tun etwas gegen die Risiken

Alle Personen in unseren Einrichtungen bekommen Informationen über Gewalt und Missbrauch. Denn wenn alle gut Bescheid wissen, ist das die wichtigste Vorbeugung.

Wir begegnen unseren Klient\*innen auf Augenhöhe. Wir achten die Rechte unserer Klient\*innen. Sie sollen helfen, gute Lösungen zu finden. Offenheit ist uns sehr wichtig. Wir geben allen Personen die Möglichkeit, über Fehler und Probleme zu sprechen.

Die Schutzbeauftragten helfen bei Gewalt und Missbrauch. Die Schutzbeauftragten arbeiten für die betriebliche Schutz- und Präventionsstelle.

Mitarbeitende sollen darüber nachdenken, ob ihr Verhalten gegenüber Klient\*innen in Ordnung ist. Darum sprechen die Mitarbeitenden regelmäßig über ihre Arbeit, zum Beispiel mit Kolleg\*innen, Expert\*innen oder Vorgesetzten. So fällt es schneller auf, wenn etwas falsch läuft. Und die Mitarbeitenden können sich über schwierige Situationen austauschen. Wenn nötig, bekommen die Mitarbeitenden Hilfe und Beratung.

Die Mitarbeitenden sprechen regelmäßig über dieses Schutzkonzept. Und sie bekommen Fortbildungen zum Thema Gewalt und Missbrauch.

Wir entwickeln das Schutzkonzept immer weiter. Wenn etwas passiert ist oder es einen Fehler gegeben hat, prüfen wir:

- Warum ist das passiert?
- Wie hätten wir das verhindern können?
- Was können wir in Zukunft besser machen?

#### Wir bilden unsere Mitarbeitenden gut aus

Woran denken Sie, wenn Sie an unsere Einrichtungen denken? Wahrscheinlich denken Sie vor allem an unsere Mitarbeitenden. Das Verhalten von unseren Mitarbeitenden ist wichtig für den Eindruck, den Menschen von uns bekommen.

Wir möchten, dass die Menschen einen guten Eindruck von uns bekommen und dass sie sich bei uns wohlfühlen. Und wir möchten Gewalt, Missbrauch und Diskriminierung verhindern. Darum wählen wir unsere Mitarbeitenden sorgfältig aus.





Jeder neue Mitarbeitende verspricht, sich an unsere Regeln zu halten.

Wir lassen uns ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis zeigen. So überprüfen wir, ob die Person schon einmal für Gewalt oder Missbrauch bestraft wurde.

Wir informieren Bewerber\*innen über unser Schutzkonzept und erklären es neuen Mitarbeitenden. Wir machen deutlich, dass Schutz und Vorbeugung sehr wichtig sind.

Mitarbeitende dürfen keine privaten Beziehungen mit Klient\*innen haben. Das steht auch im Arbeitsvertrag.

Die Mitarbeitenden müssen Fortbildungen zum Thema Gewalt und Missbrauch machen. Dabei geht es um folgende Fragen:

- Was sind die Gründe für Gewalt und Missbrauch?
- Wie gehen Täter\*innen vor?
- Was sind die Folgen für die Opfer?
- Wie kann man Gewalt und Missbrauch erkennen?
- Was kann man gegen Gewalt und Missbrauch tun?

Neue Mitarbeitende sollen von Anfang an wissen, dass uns Schutz vor Gewalt und Missbrauch sehr wichtig ist. Und die Mitarbeitenden sollen lernen, was sie selbst gegen Gewalt und Missbrauch tun können.

Deshalb achten wir bei der Einarbeitung auf diese Dinge:

- Wir erklären den Mitarbeitenden die Gesetze.
- Wir bringen den Mitarbeitenden unsere Haltung nahe. Wir erklären ihnen, wie wir professionelle Beziehungen gestalten wollen.
- Wir erklären, welche Situationen gefährlich sein können.
- Neue Mitarbeitende bekommen einen Paten oder eine Patin zur Unterstützung.

Die Paten sind Mitarbeitende mit viel Erfahrung.  
Neue Mitarbeitende müssen sich sehr genau mit diesem Schutzkonzept beschäftigen.

## Der Verhaltenskodex: an diese Regeln halten sich unsere Mitarbeitenden

In unserem Leitbild stehen die Werte und Haltungen, die uns wichtig sind. Einige davon finden Sie auf Seite 10.

Aber wie können Mitarbeitende diese Werte und Haltungen bei ihrer Arbeit zeigen? Dabei hilft der Verhaltenskodex.

Der Verhaltenskodex enthält Regeln für die Arbeit in unseren Einrichtungen. Sie sind eine wichtige Orientierungshilfe für die Mitarbeitenden. Wir überprüfen den Verhaltenskodex immer wieder. Wenn es nötig ist, überarbeiten wir ihn.

### Unsere Mitarbeitenden versprechen unter anderem:

Ich begegne Klient\*innen mit Respekt und Wertschätzung. Wertschätzung heißt: Ich sehe das Positive und den Beitrag, den die Person leisten kann.

Jede Person hat das Recht, nach ihren eigenen Vorstellungen zu leben. Deshalb lasse ich Klient\*innen mitbestimmen.

Ich arbeite im Team und bin achtsam im Umgang mit anderen Menschen. Ich nutze die Möglichkeiten, um Rückmeldungen zu meinem Verhalten zu bekommen. Zum Beispiel von Kolleg\*innen, in Beratungen und Fortbildungen. Diese Rückmeldungen helfen mir, meine Arbeit noch besser zu machen. Ich spreche mit Kolleg\*innen darüber, wie man am besten mit schwierigen Situationen umgeht.

Ich weiß, dass mein Verhalten und meine Kleidung eine Wirkung auf andere Menschen haben. Ich denke darüber nach, wie mein Verhalten auf andere Menschen wirkt. Ich ziehe mich für meine Arbeit passend an.

Ich weiß, dass Klient\*innen von mir abhängig sind. Damit gehe ich professionell um. Ich weiß viel über die Klient\*innen. Die Klient\*innen aber wissen nur wenig über mich. Deshalb trage ich Verantwortung. Ich nutze mein Wissen nicht aus.

Ich bin in meiner Arbeit sachlich und objektiv. Ich lasse mich nicht von meinen persönlichen Vorstellungen leiten. Meine Arbeit dient nicht dazu, meine eigenen Interessen und Bedürfnisse zu erfüllen. Meine Arbeit soll für die Klient\*innen hilfreich und nützlich sein. Ich behandle alle Klient\*innen gleich. Ich bevorzuge niemanden.

In meinem Beruf komme ich den Personen sehr nahe. Ich respektiere die persönlichen Grenzen von Klient\*innen. Ich respektiere ihre Religion und ihre Kultur. Ich respektiere, dass jeder Mensch eine eigene Persönlichkeit hat. Ich respektiere den Willen jedes Menschen.

Ich trage die Verantwortung dafür, dass meine Beziehung zu den Klient\*innen professionell bleibt. Diese Verantwortung darf ich nicht den Klient\*innen geben. Das gilt auch, wenn ich die Klient\*innen nicht mehr betreue oder sie unsere Einrichtung verlassen haben.

Ich gehe sorgsam mit meiner Verantwortung um. Ich nutze meine Position nicht aus, um mit Klient\*innen persönliche oder sexuelle Kontakte zu haben. Ich weiß, dass Liebesbeziehungen und Freundschaften zwischen Mitarbeitenden und Klient\*innen verboten sind.

Ich mache mir klar, dass ich mit einigen Klient\*innen besonders vorsichtig umgehen muss. Dazu gehören Personen, denen ich körperlich nahekommen muss. Und dazu gehören Personen mit Demenz, die besondere Pflege brauchen.

Ich begegne Klient\*innen und Mitarbeitenden mit Respekt. Ich werte andere Menschen nicht ab – weder mit Worten noch mit Taten. Wenn eine andere Person Menschen abwertet oder schlecht behandelt, dann tue ich etwas dagegen.

Vielleicht fallen mir Situationen auf, die nicht zu unserem Verhaltenskodex passen. Dann spreche ich darüber mit den anderen Mitarbeitenden. Ich helfe dabei, dass alle sich gegenseitig helfen und offen miteinander sein können. Wenn ich Grenzüberschreitungen bemerke, dann halte ich mich an das Schutzkonzept und mache andere darauf aufmerksam.

Ich halte mich an die Gesetze, an die Regeln in meinem Beruf und an die Regeln in meinem Arbeitsbereich.





## Bei Fragen und Problemen hilft die betriebliche Schutz- und Präventionsstelle

Haben Sie Gewalt oder Missbrauch erlebt? Oder haben Sie Gewalt oder Missbrauch beobachtet? Dann hilft Ihnen die betriebliche Schutz- und Präventionsstelle. Sie können den Mitarbeitenden dort vertrauen.

Die Mitarbeitenden in der Schutz- und Präventionsstelle heißen Schutzbeauftragte. So können Sie die Schutzbeauftragten erreichen:

- ✓ Sie können anrufen.
- ✓ Sie können eine E-Mail oder einen Brief schreiben.
- ✓ Sie können einen Termin für ein persönliches Gespräch machen.

Das machen die Schutzbeauftragten:

- ✓ Sie sind Ansprechpartner\*innen bei Problemen, Fragen und Vorfällen.
- ✓ Sie helfen Klient\*innen, Angehörigen und Mitarbeitenden.
- ✓ Sie informieren über Schutz vor Gewalt und Missbrauch.
- ✓ Sie unterstützen die Fachbereiche und Abteilungen dabei, Gewalt und Missbrauch zu verhindern.
- ✓ Sie prüfen regelmäßig, welche Gefahren es gibt. Sie prüfen, ob das Schutzkonzept verbessert werden muss.
- ✓ Sie prüfen bei einem Vorfall, was passiert ist. Wenn es nötig ist, unternehmen sie sofort etwas.
- ✓ Sie unterstützen die Opfer. Wenn nötig, stellen Sie den Kontakt zu weiteren Stellen her. Zum Beispiel zur Polizei oder zu Beratungsstellen wie dem Weißen Ring.

In der Schutz- und Präventionsstelle arbeiten bis zu drei Mitarbeitende von der auxiliar GmbH. Sie arbeiten dort für einige Stunden neben ihrer eigentlichen Arbeit.

Alle drei Jahre benennen wir neue Schutzbeauftragte. Darauf achten wir, wenn wir Schutzbeauftragte auswählen:

- ✓ Die Schutzbeauftragten sollen möglichst verschieden sein. Es sollen zum Beispiel alte und junge Personen sein und es sollen Männer und Frauen sein.
- ✓ Die Schutzbeauftragten sollen gute Ansprechpartner\*innen sein. Und sie müssen belastbar sein.

Die Schutzbeauftragten müssen Fortbildungen zum Schutz vor Gewalt und Missbrauch machen.

Bei einem Verdacht oder einem Vorfall von Gewalt oder Missbrauch, sammeln die Schutzbeauftragten alle wichtigen Informationen. Darum werden die Schutzbeauftragten Sie vielleicht nach einigen Dingen fragen.

Die Schutzbeauftragten schreiben wichtige Informationen auf, bis die Tat aufgeklärt ist. Dazu benutzen sie ein Formular. Darin stehen unter anderem diese Fragen:

- ✓ Wann ist die Gewalttat oder der Missbrauch passiert?
- ✓ Wer hat sich bei den Schutzbeauftragten gemeldet?
- ✓ Welche Hinweise gibt es darauf, dass Gewalt oder Missbrauch passiert ist? Gibt es Fakten, Beweise oder Vermutungen?
- ✓ Was genau ist passiert?
- ✓ Wer war dabei, als es passiert ist?
- ✓ Gab es Zeugen? Oder ist jemandem etwas Seltsames aufgefallen?
- ✓ Wie sind die Kontaktdaten vom Opfer, vom Täter oder der Täterin und von den Zeugen?
- ✓ Was hat die Einrichtung getan, um dem Opfer zu helfen?

## 4. Wir informieren Klient\*innen

Klient\*innen bekommen vor der Aufnahme und in der ersten Zeit Informationen über Gewalt, Missbrauch und Diskriminierung.

Wir erklären den Klient\*innen

- ✓ welche Rechte sie haben.
- ✓ wie sie selbst mitwirken können.
- ✓ welche Angebote wir haben.
- ✓ welche Mithilfe unsere Mitarbeitenden von ihnen brauchen.
- ✓ welche Aufgaben unsere Mitarbeitenden haben.
- ✓ wie alle Personen miteinander umgehen sollen.
- ✓ dass jeder Mensch sagen darf, wo er eine Grenze hat. Und dass andere Personen diese Grenze nicht verletzen dürfen.

Wir bieten die Informationen barrierefrei an, zum Beispiel in Einfacher Sprache. Alle Personen sollen wichtige Informationen bekommen.

Klient\*innen sind von den Mitarbeitenden abhängig. Um die Klient\*innen zu schützen, **verbieten wir private Beziehungen zwischen Mitarbeitenden und Klient\*innen**. Das gilt für Freundschaften und für Liebesbeziehungen.

Private Beziehungen sind auch dann verboten, wenn die betreute oder gepflegte Person Ja zu der Beziehung sagt.

Es gibt Gruppen, in denen Klient\*innen mitbestimmen können. Das sind die **Nutzervertretungen** und die **Klientenbeiräte**.

Wir sprechen mit den Nutzervertretungen und den Klientenbeiräten regelmäßig über das Thema Gewalt und Missbrauch. Wir überlegen gemeinsam, wie wir Betroffenen helfen können.



## 5. Das tun wir bei einem Verdacht oder einem Fall von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung

Wenn es einen Verdacht oder einen Vorfall von Gewalt oder Missbrauch gibt, dann handeln wir. Es gibt einen klaren Plan dafür, was zu tun ist. Dabei helfen die Schutzbeauftragten.

Bei einem Verdacht prüfen wir, was passiert ist. Wir wollen Opfer beschützen. Und wir wollen Personen vor falschen Beschuldigungen schützen.

Vielleicht war der Verdacht falsch. Dann helfen wir der Person, die verdächtigt wurde. Wir machen klar, dass die Person unschuldig ist.

Vielleicht stimmt der Verdacht. Dann tun wir alles dafür, um das Opfer zu schützen. Wir sorgen zum Beispiel sofort dafür, dass der Täter oder die Täterin nicht mehr in die Einrichtung kommen darf.

Vielleicht zeigen wir den Täter oder die Täterin bei der Polizei an. Darüber sprechen wir aber vorher mit dem Opfer. Das Opfer kann mitentscheiden.

### Was wir bei einem Verdachtsfall prüfen:

- ✔ Glaubt jemand, dass vielleicht etwas passiert sein kann? Das nennen wir eine **vage Vermutung**.
- ✔ Gibt es Hinweise, dass etwas passiert ist? Das nennen wir einen **begründeten Verdacht**.
- ✔ Gibt es klare Beweise dafür, dass etwas passiert ist? Das nennen wir eine **eindeutige Gewalthandlung** oder eine **eindeutige Missbrauchshandlung**.

### Was tun wir bei einer vagen Vermutung?

Wir nehmen jeden Verdacht sehr ernst. Wir prüfen genau, was passiert ist. Wir schauen uns an, welche Hinweise es gibt und was Personen beobachtet haben.

Wir informieren die Person, die beschuldigt wird. Wir fragen diese Person, was sie zu den Vorwürfen sagt.

Wenn nötig, bitten wir weitere Personen um Hilfe. Zum Beispiel Mitarbeitende oder Expert\*innen von außerhalb der Einrichtung.

War der Verdacht falsch? Dann werden alle beteiligten Personen darüber informiert. Wir machen klar, dass die verdächtige Person unschuldig ist.

Wir schreiben alles auf, was passiert ist. Damit ist die Sache beendet.

### Was tun wir bei einem begründeten Verdacht?

Wenn es klare Hinweise für einen Verdacht gibt, informieren wir sofort die zuständige Leitung.

Vielleicht ist die Leitung selbst Täter\*in. Dann informieren wir die Vorgesetzten der Leitung.

Wir prüfen, was nun getan werden muss. Und wir kümmern uns sofort darum, dass alles Notwendige passiert. Dabei bewahren wir Ruhe, damit wir nichts Falsches tun.

### Was tun wir bei einer eindeutigen Gewalthandlung oder einer eindeutigen Missbrauchshandlung?

Wenn Mitarbeitende Täter\*innen sind, gibt es diese Möglichkeiten:

- ✔ Abmahnung
- ✔ Freistellung vom Dienst
- ✔ Hausverbot  
Der Täter oder die Täterin muss die Schlüssel abgeben und sofort das Haus verlassen.
- ✔ Kündigung

Die zuständige Leitung prüft, was davon passieren soll.

Vielleicht wird der Täter oder die Täterin auch bei der Polizei angezeigt. Das entscheiden wir zusammen mit dem Opfer. Vorher lassen wir uns von einem Anwalt oder einer Anwältin beraten.

Wenn Klient\*innen Täter\*innen sind, gibt es diese Möglichkeiten:

- ✔ Abmahnung
- ✔ Hausverbot für unsere Räume
- ✔ fristlose Kündigung vom Behandlungsvertrag
- ✔ vielleicht Kündigung vom Wohnvertrag
- ✔ Beratung durch einen Anwalt oder eine Anwältin und Anzeige bei der Polizei



## 6. Das tut die Leitung bei einem Fall von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung

Bei einem Verdacht oder einem Fall von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung ist die Leitung zuständig.

Die Leitung

- ✓ prüft, was geschehen ist.
- ✓ plant die nächsten Schritte.
- ✓ führt die nächsten Schritte aus.

### Die Leitung sorgt für die Klient\*innen

Am wichtigsten ist der Schutz vom Opfer. Das Opfer bekommt sofort Hilfe und Unterstützung. Wir sorgen dafür, dass der Täter oder die Täterin keinen Kontakt mehr zum Opfer hat.

Was das Opfer uns erzählt, ist vertraulich. Wir überlegen genau, welche Informationen wir an andere

- Personen weitergeben müssen. Oft ist das nötig,
- ✓ um herauszufinden, was genau passiert ist.
  - ✓ um andere Personen zu schützen.
  - ✓ um weitere Taten vom Täter oder der Täterin zu verhindern.

Diese anderen Personen können zum Beispiel Klient\*innen, Mitarbeitende, Angehörige oder eine gesetzliche Betreuung sein.

Bei sexueller Gewalt werden vielleicht Beweise gesichert. Das macht ein Arzt oder eine Ärztin. Wenn nötig, schalten wir auch andere Fachkräfte ein.

Zum Beispiel Therapeut\*innen, Anwalt\*innen oder die Polizei.

Wir informieren die anderen Klient\*innen und unterstützen sie.

Wir prüfen,

- ✓ ob auch andere Klient\*innen Opfer geworden sind.
- ✓ ob andere Klient\*innen an eigene Erfahrungen mit Missbrauch oder Gewalt erinnert werden.

Wir helfen den Klient\*innen, alles zu verstehen und damit umzugehen.

### Die Leitung sorgt für die Mitarbeitenden

Auch die Mitarbeitenden bekommen Hilfe, um mit dem Vorfall umzugehen. Zum Beispiel wenn sie geholfen haben, die Tat aufzudecken.

Wenn Mitarbeitende verdächtigt werden, bekommen sie auch Schutz. Denn vielleicht stellt sich heraus, dass der Verdacht gar nicht stimmt.

Der Schutz von Mitarbeitenden darf aber nicht dazu führen,

- ✓ dass Opfer nicht gut genug geschützt werden.
- ✓ dass die Tat nicht aufgeklärt wird.

## 7. So lernen wir aus einem Fall von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung

Wenn ein Vorfall aufgeklärt ist, ist unsere Arbeit noch nicht zu Ende.

Jetzt überlegen wir:

- ✓ Warum ist das passiert?
- ✓ Wie hätten wir das verhindern können?
- ✓ Hat bei der Aufklärung und dem Schutz vom Opfer alles gut geklappt?
- ✓ Was können wir besser machen? Müssen wir etwas ändern?

So verbessern wir uns und unser Schutzkonzept weiter. Und wir informieren die Klient\*innen und die Mitarbeitenden noch besser. Damit wollen wir weitere Fälle von Gewalt, Missbrauch oder Diskriminierung verhindern.



## Quellen

Arbeitshilfe: **Schutz vor sexualisierter Gewalt in Einrichtungen der Behindertenhilfe**,  
Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband Gesamtverband e.V., 2013

**Einführung von Gewalt-Schutzkonzepten in Einrichtungen**, Caritas Bamberg, 2017

J. Fegert et al. (2018): **Schutz vor sexueller Gewalt und Übergriffen in Institutionen.**  
**Ein Leitfaden für Gesundheitswesen, Jugendhilfe und Schule.** Springer Verlag, Ulm

Tom L. Beauchamps, James F. Childress (2013): **Principles of biomedical ethics.**  
Oxford University Press, New York

## Information zur Stiftung Freundeskreis

### Stiftungsvorstand

Dr. Stephanie Wuensch (Vorsitzende)  
Karen Blödown (stellvertretende Vorsitzende)

### Stiftungsrat

Pröpstin Isa Lübbers (Vorsitzende)  
Bernd Lübbers (stellvertretender Vorsitzender)  
Gabriele Amelung  
Senatorin Katharina Fegebank  
Dr. Claas Happach  
Jörn-Jürgen Grams  
Kerstin Lüdemann  
Dorothee Martin  
Ilka Steinhausen  
Senator a.D. Dietrich Wersich

Besuchen Sie uns auch auf:



### V.i.S.d.P.

#### Stiftung Freundeskreis SbR

Fuhlsbütteler Damm 83 – 85  
22335 Hamburg  
T 040 53 32 28 - 14 00  
F 040 53 32 28 - 14 90  
M info@sf.hamburg

[www.sf.hamburg](http://www.sf.hamburg)



Das Qualitätsmanagement der  
Stiftungsgesellschaft auxiliar GmbH ist  
nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert.

Für ihr Umweltmanagement ist  
die auxiliar GmbH als Hamburger  
Ökoprofit Betrieb ausgezeichnet