

Gewaltprävention & Deeskalationsmanagement

Konzept
2020-2025



CARITAS CHRISTI
URGET NOS

Soziale Einrichtungen der
Barmherzigen Schwestern Zams Betriebs GmbH
NETZWERK ST. JOSEF

SOZIALE EINRICHTUNGEN DER BARMHERZIGEN SCHWESTERN ZAMS BETRIEBS GMBH

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Ausgangslage	3
3	Ziele	4
4	Gültigkeit.....	5
5	Qualitätsstandards und Maßnahmen zur Umsetzung	5
5.1	Deeskalationsmanagement nach ProDeMa®	5
5.1.1	Was ist ProDeMa®	5
5.1.2	Deeskalationsstufen nach ProDeMa®	6
5.1.3	Aufgaben des/der DeeskalationsmanagerIn	9
5.1.4	Erreichbarkeit des/der DeeskalationsmanagerIn	9
5.2	Gefährdungsanalyse.....	10
5.3	Schulungen in Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement für MitarbeiterInnen	10
5.4	Sensibilisierung neuer MitarbeiterInnen	11
5.5	Nachsorgeregulung für Übergriffsoffer	11
5.6	Fallbezogene Beratung.....	11
5.7	Refreshings und Inputs der DeeskalationsmanagerInnen	12
5.8	Sitzungen mit dem Führungskreis zur Minimierung struktureller Gewaltfaktoren	12
5.9	Handlungsrichtlinie zum Umgang mit Gewalt	14
5.10	Beschwerdemanagement Vivendi	14
5.11	Information für KlientInnen	14
6	Qualitätssicherung	14
7	Dokumentation.....	15
8	Literatur	15
9	Anhang	16
9.1	Fragebogen Gefährdungsanalyse.....	16
9.2	Schulungskonzept	18

1 Einleitung

Die Geschäftsführung der Soziale Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern von Zams Betriebs GmbH und der Führungskreis des Netzwerk St. Josef (NWSJ) sehen ein gewaltfreies Leben und Miteinander als ein menschliches Grundbedürfnis, als einen entscheidenden Teil des menschlichen Wohlbefindens sowie der Menschenrechte und somit als wichtigen Aspekt der täglichen Arbeit in den Wohngemeinschaften und Tagesstrukturen des Netzwerk St. Josef (NWSJ).

Aus diesem Grund stehen den KlientInnen und den MitarbeiterInnen zwei interne ExpertInnen in beratender Funktion sowie das vorliegende Konzept zur Unterstützung und Orientierung in diesem Themenbereich zur Verfügung. Zudem werden die MitarbeiterInnen in Form von regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen zum Thema Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement sensibilisiert und qualifiziert, um die KlientInnen insbesondere auch in herausfordernden Situationen einfühlsam und professionell begleiten, unterstützen und beraten zu können.

2 Ausgangslage

Das vorliegende Konzept basiert auf der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK), dem Tiroler Teilhabegesetz (THG), dem Qualitätsstandards- und Leistungskatalog des Landes Tirol und dem Leitbild der Barmherzigen Schwestern des Hl. Vinzenz von Paul in Zams.¹

Der spirituelle Grundgedanke des Netzwerk St. Josef (NWSJ) beinhaltet Gewaltfreiheit als ein Kernziel, das ein Leitgedanke in den täglichen Begegnungen sein soll und muss. Dem Führungskreis und den MitarbeiterInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) ist es ein wesentliches Anliegen eine Atmosphäre der gegenseitigen Wertschätzung, Achtung und Würde zu schaffen, in der KlientInnen mit ihren Anliegen und Bedürfnissen im Mittelpunkt stehen und MitarbeiterInnen in der Prävention von Gewalt und dem Umgang mit Eskalationen professionell unterstützt und geschult sind.

Durch die Ratifizierung der UN-Konvention und die dadurch erfolgten nationalen und landesweiten gesetzlichen Anpassungen der Rechte von Menschen mit kognitiven und körperlichen Beeinträchtigungen gelangen Themen wie Schutz vor Gewalt, Selbstbestimmung, Normalisierung und Barrierefreiheit mit noch stärkerem Nachdruck als bisher und mit erweiterten Möglichkeiten zur Umsetzung.

Das Thema der Gewaltprävention ist in der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) insbesondere in Artikel 16 (Freiheit von Gewalt, Ausbeutung und Missbrauch) sowie Artikel 17 (Schutz der Unversehrtheit der Person) geregelt, sodass diese Teile eine vorrangige Basis zum vorliegenden Konzept darstellen. Um diesem wesentlichen Anliegen nachzukommen, sind im Netzwerk St. Josef (NWSJ) zwei MitarbeiterInnen als DeeskalationsmanagerInnen/-trainerInnen (ausgebildet nach ProDeMa®) eingesetzt, die sich um das Schaffen eines nachhaltigen Umfeldes, in dem MitarbeiterInnen und KlientInnen größtmögliche Sicherheit sowie Schutz vor Gewalt geboten wird, bemühen. Die unterschiedlichen Maßnahmen im Rahmen der Gewaltprävention und des Deeskalationsmanagements, sind durch das vorliegende Konzept als fortlaufender und zentraler Bestandteil im Netzwerk St. Josef (NWSJ) verankert.

¹ UN-Behindertenrechtskonvention, BGBl Juni 2016; Qualitätsstandards und Leistungskatalog der Tiroler Landesregierung 2015; Leitbild der Barmherzigen Schwestern vom Hl. Vinzenz von Paul in Zams, Leitlinien für die Tagesstrukturangebote des Netzwerks St. Josef 2018

Die Verantwortung für die kontinuierliche Umsetzung des vorliegenden Konzeptes und der enthaltenen Ziele sowie der regelmäßigen Evaluierung obliegt dem Führungskreis des Netzwerk St. Josef (NWSJ) sowie der Geschäftsführung der Soziale Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern von Zams Betriebs GmbH in Zusammenarbeit mit den DeeskalationsmanagerInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ).

3 Ziele

Zentrale Ziele, die durch professionelle Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement im Netzwerk St. Josef (NWSJ) erreicht werden sollen, sind:

- Freiheit von Gewalt, Ausbeutung und Missbrauch
- Schutz der Unversehrtheit der Person
- Ein möglichst wertschätzender, respekt- und würdevoller Umgang untereinander

Menschen mit kognitiven und körperlichen Beeinträchtigungen mit hohem Begleitungsbedarf haben ein Recht auf geschultes, qualifiziertes Personal, das mit unvermeidbaren Spannungszuständen und damit einhergehenden selbst- oder fremdgefährdender sowie sachbeschädigender oder herausfordernder Verhaltensweisen professionell umgehen kann. Zudem haben KlientInnen das Recht auf ein soziales Umfeld, in dem sie selbstbestimmt leben können und durch strukturelle Reglements und Bedingungen nicht in ihrer Freiheit behindert werden.

Die MitarbeiterInnen haben ein Recht auf einen möglichst sicheren Arbeitsplatz und auf Schulungen zu den Themen „professionelle Gewaltprävention“ sowie „optimaler Umgang mit Gefahrensituationen“, die in der Begleitung von Menschen mit kognitiven und körperlichen Beeinträchtigungen entstehen können.

Das Netzwerk St. Josef (NWSJ) verfolgt das zentrale Ziel, die strukturellen Gewaltfaktoren zu reduzieren und ein Umfeld zu schaffen, in dem soziale Beziehungen aufgebaut werden, die auf Offenheit und Einfühlsamkeit basieren, sodass sich die Bedürfnisse jedes/r Einzelnen erfüllen können.

Im Qualitätsstandards und Leistungskatalog der Tiroler Landesregierung² sind Ziele verfasst, die in ihrer Umsetzung im Netzwerk St. Josef (NWSJ) oberste Priorität haben:

- MitarbeiterInnen sowie KlientInnen kennen und erkennen Ursachen und Formen von Gewalt
- Die Wirkung struktureller Gewalt und somit strukturelle Gewaltfaktoren sind zu minimieren
- Gewalthandlungen werden präventiv verhindert und reduziert
- Es gibt eine Handlungsrichtlinie für MitarbeiterInnen und KlientInnen, in der Verhaltensregeln im Umgang mit Gewalt inkl. entsprechender Informationspflichten festgelegt sind
- MitarbeiterInnen können in Fällen von Gewalt Deeskalationsstrategien anwenden
- KlientInnen sind über Beschwerde- und Beratungsstellen sowie Stellen für Anzeigemöglichkeiten informiert

² Qualitätsstandards und Leistungskatalog der Tiroler Landesregierung 2015

4 Gültigkeit

Das vorliegende Konzept Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement gilt für alle Einrichtungen und Standorte des Netzwerk St. Josef (NWSJ).

5 Qualitätsstandards und Maßnahmen zur Umsetzung

5.1 Deeskalationsmanagement nach ProDeMa®

5.1.1 Was ist ProDeMa®

ProDeMa® (Professionelles Deeskalations-Management) ist ein urheberrechtlich geschütztes Präventionskonzept zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen im Gesundheits- und Sozialwesen.

Die Wahrscheinlichkeit des Auftretens aggressiver Verhaltensweisen und angespannter Situationen ist in allen Systemen des Sozial- und Gesundheitswesens deutlich erhöht. Jede Einrichtung hat eine besondere Verantwortung, professionell mit dieser Thematik umzugehen. Der optimale Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen betreuter Menschen ist ein wichtiges Kriterium der Zertifizierung im Rahmen des modernen Qualitätsmanagements sowie des betrieblichen Gesundheitsmanagements und ein unverzichtbarer Beitrag zur Unfallprävention am Arbeitsplatz.

In nahezu jedem menschlichen System entstehen irgendwann aggressive Verhaltensweisen aus der Dynamik zwischenmenschlicher Interaktionen. Um den bestmöglichen Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen zu lernen, besteht im System des Gesundheits- und Sozialwesens eine besondere Notwendigkeit sich gründlich mit dem Entstehen von Gewalt und Aggression auseinanderzusetzen.

Das Besondere an ProDeMa® ist die Ausbildung von ManagerInnen/TrainerInnen, die speziell für ihre Einrichtung ein Deeskalationskonzept erarbeiten und dieses direkt in ihrer Einrichtung umsetzen. Zudem sind die DeeskalationsmanagerInnen befähigt, verschiedene Schulungen und Beratungen zu Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement für MitarbeiterInnen in ihrer Einrichtung durchzuführen.

Die DeeskalationsmanagerInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) sind in den Spezialbereichen Menschen mit Behinderung, Psychiatrie und Forensik sowie Allgemeinkrankenhäuser/somatische Kliniken/Kur- und Rehabilitationseinrichtungen ausgebildet.

Begriffsdefinitionen

Emotion:

Ärger und Wut sind menschliche Emotionen. Für die Handlung eines Menschen ist es entscheidend, wie er mit Emotionen umgehen kann und über welche kognitiven, sprachlichen und psychischen Verarbeitungsmöglichkeiten er verfügt. Fehlen die Möglichkeiten Emotionen nach einer gewissen Zeit zu verarbeiten ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sich diese in Aggression verwandeln.

Verhalten:

Aggression bezeichnet ein Verhalten. Ziel aggressiver Verhaltensweisen ist die aktive Beschädigung von Gegenständen oder Verletzung von Individuen. Aggressives Verhalten hat viele Erscheinungsformen und unterschiedlichste Intentionen.

Handlung:

Gewalt bezeichnet eine Handlung. Es wird von Gewalt gesprochen, wenn das menschliche Bedürfnis nach psychischer und physischer Unversehrtheit missachtet wird. Jede tatsächliche Aggression ist immer auch Gewalt, umgekehrt ist nicht jede Gewaltanwendung immer auch Aggression.

Deeskalation:

Eine Deeskalation ist eine Maßnahme, welche die Entstehung oder die Steigerung von Gewalt und Aggressionen erfolgreich verhindern kann, um psychische oder physische Beeinträchtigungen oder Verletzungen eines Menschen zu vermeiden, wann und wo immer das möglich ist.

Deeskalationsmanagement:

Das Deeskalationsmanagement ist in Zusammenarbeit mit dem Führungskreis des Netzwerk St. Josef (NWSJ) für die Planung, Durchführung und Koordination sämtlicher gewaltpräventiver Maßnahmen im Netzwerk St. Josef (NWSJ) verantwortlich, um einen optimalen Umgang mit Gewalt und Aggressionen in diesem System zu gewährleisten.

Deeskalationstraining:

Gewalt und Aggression sind allgegenwärtige Phänomene der menschlichen Gesellschaft und damit Teil unseres Lebens. Die Formen von Gewalt sowie Situationen und Orte an denen sie entstehen kann, sind vielfältig. Dort wo Menschen in Abhängigkeit anderer leben und strukturelle Rahmenbedingungen persönliche Entfaltungsmöglichkeiten erschweren, steigt die Gefahr für Betroffene auch potenzielle Opfer von Gewalterfahrungen zu werden. Oft fehlt Betreuungspersonen sowie KlientInnen die nötige Handlungsroutine, um eigene Bedrohungssituationen zu bewältigen oder auch anderen Menschen, die sich in derartigen Bedrohungssituationen befinden, effektiv und ohne Eigengefährdung helfen zu können.

Wer Aggressionen und Gewaltformen vermeiden, verhindern oder deeskalieren möchte, muss sich mit der Thematik, den Ursachen und der Wirkung von Gewalt und Aggressionen auseinandersetzen.

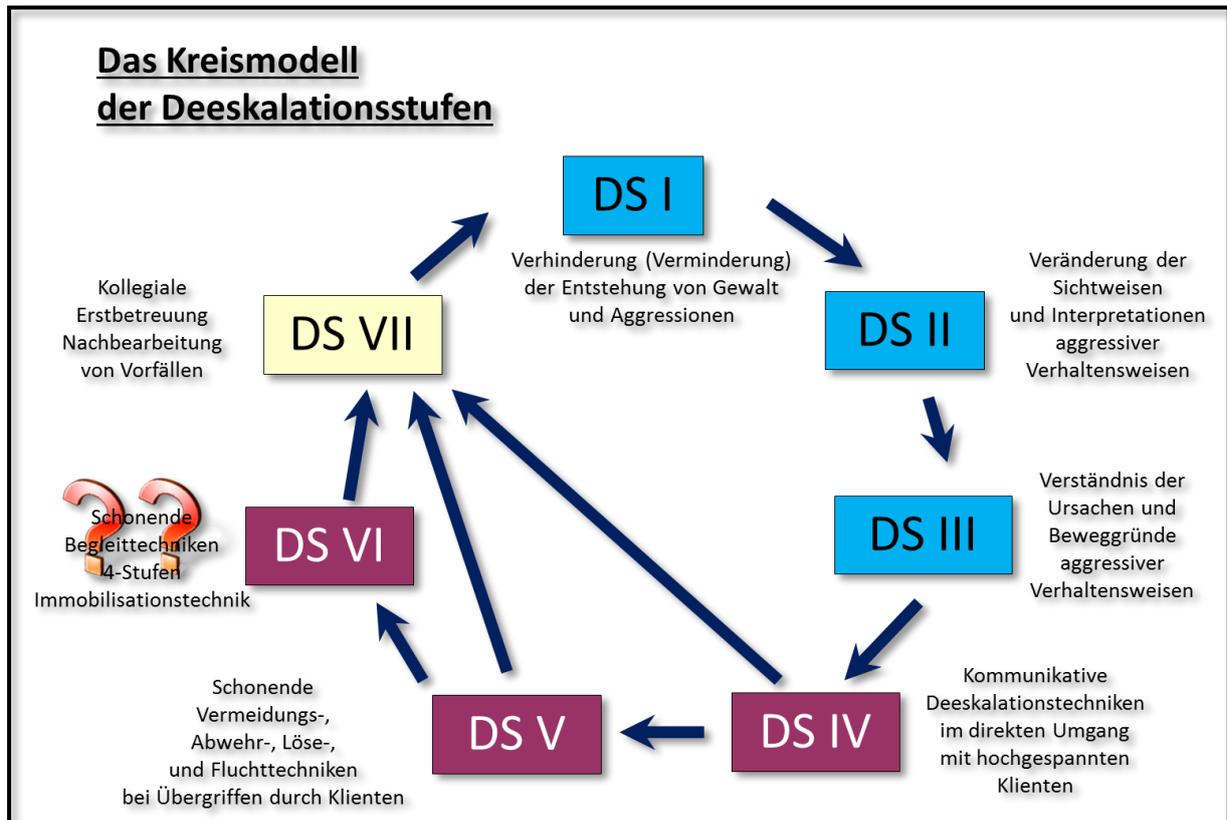
Die Grundidee des Deeskalationstrainings ist, dass sich durch die frühzeitige, präventive Beschäftigung mit Aggressionen und Gewalt die Wahrscheinlichkeit einer der Situation angemessenen Verhaltensweise erhöhen kann.

5.1.2 Deeskalationsstufen nach ProDeMa®

Deeskalierendes Arbeiten muss auf verschiedenen Ebenen stattfinden. Dies ist in den sieben Deeskalationsstufen von ProDeMa® gut ersichtlich. Jede dieser Stufen ist ein unverzichtbarer Baustein für einen optimalen Umgang mit Gewalt und Aggression in Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens.

Das ProDeMa®-Stufenmodell zur Deeskalation von Gewalt und Aggression

Das Stufenmodell der Deeskalation stellt anschaulich dar, auf welchen unterschiedlichen Ebenen die Deeskalation oder Vermeidung von Gewalt und Aggression stattfinden kann. Dabei greifen sämtliche Deeskalationsstufen in ihrer Wirkung ineinander und müssen deshalb alle bei der Implementierung und Schulung im Netzwerk St. Josef (NWSJ) berücksichtigt werden.



Beschreibung des Stufenmodells

➤ Primärprävention

In der Deeskalationsstufe I (DS I), der Deeskalationsstufe II (DS II) und der Deeskalationsstufe III (DS III) – auch Primärprävention genannt – geht es um Maßnahmen und Verhaltensweisen die Aggression als Reaktion von Angst, Wut, Ärger, innerer Not etc. bereits im Vorfeld verhindern.

Deeskalationsstufe I (DS I)

Verhinderung der Entstehung von Gewalt und Aggression

Auf dieser Ebene geht es vorrangig um die Auseinandersetzung mit den äußeren Rahmenbedingungen, die auf die Entstehung von Gewalt- und Aggressionen bei KlientInnen entscheidenden Einfluss haben, d.h. es werden alle aggressionsauslösenden Reize reflektiert. Hierzu gehören z.B. die Analyse von Wohngemeinschaftsregeln, Hausordnungen, der Umgang von Personal mit KlientInnen, die Zumutung von Wartezeiten, Überforderungssituationen etc.

Deeskalationsstufe II (DS II)

Veränderung der Bewertungsprozesse aggressiver Verhaltensweisen

Persönliche Bewertungsprozesse beim Umgang mit aggressiven KlientInnen entscheiden über die Reaktion, die zur Eskalation oder Deeskalation der Situation führen kann. Auf dieser Ebene geht es um die Reflexion der eigenen Wahrnehmungs- und Bewertungssysteme und um die Abgrenzung von der momentanen Befindlichkeit der KlientInnen und von verbalen Aggressionen. Zusätzlich geht es um die Reflexion der Entstehung des eigenen Aggressionspotentials und die Erarbeitung eigener Umgangs- und Bewältigungsmöglichkeiten von Wut- und Ärgergefühlen.

Deeskalationsstufe III (DS III)

Verständnis der Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweisen

Aggressive Verhaltensweisen eines Menschen haben immer eine Ursache (Auslöser) und einen Beweggrund (Motiv, Intention). Die Kenntnis und das tiefere Verständnis dieser Ursachen und Beweggründe sind Voraussetzungen dafür, deeskalierend auf KlientInnen eingehen zu können. Durch die Wahrnehmung der aktuellen Bedürfnisse, Probleme und Gefühle hinter den aggressiven Verhaltensweisen kann zu der/dem betreffenden KlientIn Kontakt aufgenommen werden. Es kann versucht werden sie/ihn zu verstehen und zu beruhigen, sie/ihm und der Begleitperson selbst zu helfen, die Situation zu meistern und eine weitere Eskalation zu verhindern.

➤ **Sekundärprävention**

Die Deeskalationsstufe IV (DS IV), die Deeskalationsstufe V (DS V) und die Deeskalationsstufe VI (DS VI) – auch Sekundärprävention genannt – wird eingesetzt, wenn bereits Anzeichen von Aggression zu erkennen sind. Verbale Deeskalationstechniken und Körperinterventionstechniken sind der Schwerpunkt dieser drei Deeskalationsstufen.

Deeskalationsstufe IV (DS IV)

Kommunikative Deeskalationstechniken im direkten Umgang mit hochgespannten KlientInnen

Eine Deeskalation ist dann erfolgreich, wenn die aggressive Spannung und innere Not des/der KlientIn abnimmt und es gelingt, ein klärendes oder entlastendes Gespräch mit ihm/ihr zu führen, indem Lösungen für seine/ihre aktuellen Probleme und Befindlichkeiten gefunden werden. Welche Art der Kommunikation und Gesprächsführung ist erforderlich im direkten Umgang mit hochgespannten KlientInnen? Wie kann ich eine akute Eskalation verbal deeskalieren? Wie verhalte ich mich, wenn Brachialaggression kurz vor dem Ausbruch steht? Mit diesen und anderen Fragen beschäftigt sich diese Ebene der Deeskalation.

Nach geschehenen Übergriffen oder sonstigen aggressiven Vorfällen haben die betroffenen MitarbeiterInnen den Bedarf nach einer professionellen Nachbearbeitung mit dem Ziel der Tertiärprävention. Die systemische Ansicht ermöglicht es, alle am Geschehen beteiligten Personen oder Faktoren zu reflektieren, um zukünftige ähnliche Vorfälle vermeiden zu können.

Deeskalationsstufe V (DS V)

KlientInnenschonende Abwehr- und Fluchttechniken

Die Anwendung körperlicher Abwehrtechniken sollte das letzte Mittel der Gefahrenabwehr sein. Sie sollten nur angewendet werden, wenn alle anderen Möglichkeiten der Deeskalation

ausgeschöpft sind. Diese Stufe der Deeskalation vermittelt dafür speziell entwickelte klientInnengerechte, körperschonende und verletzungsfreie Techniken, die Unfallrisiken auf beiden Seiten auf ein Minimum reduzieren.

➤ **Tertiärprävention**

Die Deeskalationsstufe VII (DS VII) – auch Tertiärprävention genannt – dient

- a. **der Nachbearbeitung und der Reflexion von Vorfällen**, um ähnliche Ereignisse zu verhindern (unter Zuhilfenahme des Formulars FO_Deescalationsplan DS7), sowie
- b. **der kollegialen Nachbetreuung „KEB“** und somit Psychohygiene der MitarbeiterInnen.

Deeskalationsstufe VII (DS VII)

Präventive Möglichkeiten nach aggressiven Vorfällen

Durch Übergriffe oder sonstige belastende Ereignisse können MitarbeiterInnen traumatisiert werden und brauchen in Folge eine kollegiale Ersthilfe und Nachsorge „KEB“, um in dem Schutz der KollegInnen das Geschehene verarbeiten zu können. Je besser die kollegiale Ersthilfe „KEB“ und die Nachsorge in einer Institution organisiert ist, desto mehr werden posttraumatische Belastungssyndrome mit langen Krankheitsausfällen und starkem Leid bei den betroffenen Personen vermieden.

Die MitarbeiterInnen, die von den DE-Trainern in KEB geschult worden sind, dürfen sich geschulte KEB nach ProDeMa nennen und können ihre KollegInnen nach belastenden Ereignissen oder Übergriffen bestmöglich unterstützen.

5.1.3 Aufgaben des/der DeeskalationsmanagerIn

Die Aufgaben des/der DeeskalationsmanagerIn im Netzwerk St. Josef (NWSJ) sind:

- Initiierung, Führung und Begleitung des systemischen Aufbaus eines Deeskalationsmanagements im Netzwerk St. Josef (NWSJ)
- Beratung des Führungskreises und der MitarbeiterInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) über die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung eines Deeskalationsmanagements
- Implementierung der Vision eines permanenten, deeskalierenden Arbeitens als prinzipielle Arbeitsgrundhaltung im Umgang mit KlientInnen und Arbeiten an nicht förderlichen Einstellungen, Regeln und Gewohnheiten
- Umsetzung erforderlicher Maßnahmen mit der notwendigen Unterstützung des Führungskreises sowie Durchführung von Trainings mit den MitarbeiterInnen im direkten Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen von KlientInnen
- Erhebung des Ausmaßes der Gewalterfahrungen bei MitarbeiterInnen durch regelmäßigen Befragungen in Form einer Gefährdungsanalyse
- Zwei- bis dreimal jährlich Durchführung einer 3-tägigen Deeskalationsschulung für die MitarbeiterInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ)
- Körperinterventionstechniken die in dieser Schulung gezeigt und trainiert werden, werden durch den/die DeeskalationsmanagerIn regelmäßig, z.B. im Rahmen einer Teamsitzung oder in Situationstrainings reflektiert, aufgefrischt und wenn notwendig wieder neu trainiert.

5.1.4 Erreichbarkeit des/der DeeskalationsmanagerIn

Den MitarbeiterInnen des Netzwerk St. Josef stehen zwei DeeskalationsmanagerInnen zur Verfügung. Diese sind grundsätzlich jeden Donnerstag von 08:00 – 12:00 Uhr unter der Telefonnummer

05223/57903-481 erreichbar. In dringenden Fällen können sie zudem unter 0664/604455-315 sowie per Mail kontaktiert werden. Nähere Information dazu sind im dazugehörigen Informationsfolder³ im Intranet zu finden.

5.2 Gefährdungsanalyse

Im Dezember 2017 wurde im gesamten Netzwerk St. Josef eine erste Gefährdungsanalyse in Form einer anonymen schriftlichen Befragung durchgeführt. Als Befragungsinstrument wurde die Vorlage des Fragebogens von ProDeMa[®] übernommen und einrichtungsspezifisch geringfügig modifiziert⁴ an MitarbeiterInnen ausgegeben.

Die Ergebnisse bieten zum einen einen Überblick über verschiedenste Arten von Übergriffen, die teils ansonsten nicht gemeldet werden, sowie deren Meldung an die AUVA. Zum anderen geben MitarbeiterInnen an, ob sie sich genügend vorbereitet und somit ausgebildet für eskalierende Situationen fühlen, was eine wichtige Rückmeldung hinsichtlich der Schulungen, Beratung und Trainings des Deeskalationsmanagements darstellt.

Dadurch, dass MitarbeiterInnen ihre Beobachtungen, wann und wo es besonders häufig zu eskalierenden Situationen kommt, im Rahmen der Gefährdungsanalyse melden können, erhält der Führungskreis zudem die Möglichkeit, auf struktureller und/oder baulicher Ebene sowie hinsichtlich verschiedenster Rahmenbedingungen Veränderungen/Verbesserungen einzuleiten.

Zudem bietet die Gefährdungsanalyse MitarbeiterInnen die Möglichkeit, ihrerseits konkrete Ideen zur Verbesserung einzubringen.

Seitdem wird zur Evaluierung und Überprüfung der Wirksamkeit gesetzter Maßnahmen regelmäßig alle 3 Jahre im Netzwerk St. Josef (NWSJ) eine entsprechende Gefährdungsanalyse durchgeführt. Auf Basis der entsprechenden Ergebnisse werden die Maßnahmen zur Gewaltprävention sowie des Deeskalationsmanagements erstellt bzw. angepasst sowie strukturelle, bauliche und sonstige Rahmenbedingungen verbessert.

5.3 Schulungen in Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement für MitarbeiterInnen

Im Netzwerk St. Josef (NWSJ) werden regelmäßig Inhouse-Schulungen von den DeeskalationsmanagerInnen durchgeführt, um die MitarbeiterInnen möglichst flächendeckend (als ersten Schritt) in den Deeskalationsstufen I-V (DS I – DS V) zu schulen.

Die Schulungen finden grundsätzlich zweimal jährlich statt und werden im Rahmen des internen Fort- und Weiterbildungsangebotes des Netzwerk St. Josef (NWSJ) für MitarbeiterInnen durchgeführt. Die maximale TeilnehmerInnenanzahl für diese Schulungen ist bei 12 Personen festgelegt, um einen größtmöglichen Schulungsnutzen pro TeilnehmerIn zu gewährleisten. Explizites Ziel ist es, möglichst alle MitarbeiterInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) durch diese Schulungen zu erreichen und ihre Kompetenzen im Verständnis, in der Prävention, in der Vermeidung und im Umgang mit Eskalationen zu festigen und zu erweitern.

Nähere Information dazu sind in der detaillierten Schulungsplanung zu finden⁵.

³ Informationsfolder Deeskalationsmanagement im Netzwerk St. Josef: <http://intranet.semh.local/haeuser/netzwerk-st-josef-mils/informationen/deeskalationsmanagement/deeskalationsmanagement.html>

⁴ Siehe Anhang Fragebogen

⁵ Siehe Anhang Schulungsplanung

5.4 Sensibilisierung neuer MitarbeiterInnen

Um neue MitarbeiterInnen von Beginn des Dienstverhältnisses an für die Themen Gewalt, Gewaltprävention und Deeskalation zu sensibilisieren, übernehmen die DeeskalationsmanagerInnen im Zuge der verpflichtenden Grundlagenschulungen des internen Fort- und Weiterbildungsangebotes für neue MitarbeiterInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) eine Schulungseinheit und erklären erste Grundlagen zum genannten Themenbereich.

Zudem unterzeichnen MitarbeiterInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) vor Dienstantritt als Zusatz zum Dienstvertrag eine Einverständniserklärung als Verpflichtung zu einem gewaltfreien Arbeiten sowie Sprachgebrauch. Diese Maßnahme soll von Beginn des Dienstverhältnisses an zusätzlich für das Thema sensibilisieren.

5.5 Nachsorgeregelung für Übergriffopfer

Aufbauend auf die Grundkenntnisse zu den Deeskalationsstufen I-V (DS I – DS V), wird die Deeskalationsstufe VI (DS VI), mit den Schwerpunkten schonende Begleittechniken und Immobilisationstechniken, nur individuell und nach Rücksprache mit einem multiprofessionellen Team geschult und trainiert.

Zur Deeskalationsstufe VII (DS VII), mit den Schwerpunkten kollegiale Erstversorgung und Nachsorge bei Übergriffen, ist ab dem Jahr 2021 von den DeeskalationsmanagerInnen geplant, die MitarbeiterInnen mit den entsprechenden Inhalten zu schulen.

5.6 Fallbezogene Beratung

Für alle Bereiche des Netzwerk St. Josef (NWSJ) in denen KlientInnen begleitet werden die herausfordernde und/oder aggressive Verhaltensweisen zeigen, bieten die DeeskalationsmanagerInnen fallbezogene Beratung an. Die fallbezogene Beratung kann bei Bedarf von jedem/r MitarbeiterIn in Anspruch genommen werden. Die betreffenden MitarbeiterInnen werden, nachdem sie ihrer direkten Vorgesetzte informiert haben, bei der Organisation unterstützt, sodass die umzusetzenden Inhalte der Beratung in Folge im gesamten Team qualitativ und professionell kommuniziert und umgesetzt werden können.

Die Beratung selbst kann aus folgenden unterschiedlichen Komponenten bestehen:

- Verhaltensbeobachtungen
- Selbstreflexion
- Umgang mit den eigenen Emotionen und Bedürfnissen in einer Situation
- Umgang mit Emotionen und Bedürfnissen der KlientInnen in einer Situation
- Reflexion der Vorfälle mit einzelnen MitarbeiterInnen oder dem Team
- Auffrischung zu Themen der Gewaltprävention sowie Deeskalationsmanagement
- Kollegiale Nachsorge anregen
- Körperinterventionstechniken auffrischen

Die DeeskalationsmanagerInnen erstellen im Rahmen des Beratungsprozesses zeitnah einen Maßnahmenplan, welcher der zuständigen Leitungsperson, den BezugsbetreuerInnen sowie dem

Führungskreis des Netzwerk St. Josef (NWSJ) zur Verfügung gestellt wird. Die BezugsbetreuerInnen sind für die entsprechende Dokumentation im Vivendi⁶ zuständig.

5.7 Refreshings und Inputs der DeeskalationsmanagerInnen

Neben den bereits erwähnten fallbezogenen Beratungen, bei denen je nach Fall und Bedarf verschiedene Themen des Deeskalationsmanagements (Analyse von Konflikten, ...) beleuchtet werden, suchen die DeeskalationsmanagerInnen eigenaktiv den Kontakt zu den Teams. Da insbesondere die Deeskalationsstufen IV und V (DS IV und DS V) regelmäßige Trainingseinheiten vorsehen, bieten die DeeskalationsmanagerInnen regelmäßige Auffrischungen in z.B. Teamsitzungen an.

Zudem können folgende Themen in den Bereiche Gewaltprävention und Deeskalation in den verschiedenen Teams bearbeitet werden:

- Auffrischung und Fokussierung der Primärprävention
- Schärfen und erweitern des gemeinsamen Blickwinkels
- Durchführen von Situationstrainings
- Erarbeitung neuer deeskalierender Maßnahmen
- Multiprofessionelle Sichtweise auf den/die KlientIn bzw. auf die Situation
- Team-Situationsbezogenes Erstellen eines Deeskalationsplanes
- Meinungs austausch
- Reflexion und Selbstreflexion
- Psychohygiene
- Auffrischung und Training
- Anregungen

Körperinterventionstechniken werden bei Bedarf im Netzwerk St. Josef (NWSJ) erst nach der Teilnahme an der 3-tägigen Deeskalationsschulung mit den MitarbeiterInnen in den verschiedenen Teams trainiert und aufgefrischt.

5.8 Sitzungen mit dem Führungskreis zur Minimierung struktureller Gewaltfaktoren

Zweimal jährlich finden Sitzungen der DeeskalationsmanagerInnen mit dem Führungskreis des Netzwerk St. Josef (NWSJ) statt. In diesem Rahmen erhält der Führungskreis einen Überblick über die Tätigkeiten der DeeskalationsmanagerInnen. Zudem wird der aktuelle Schulungsstand der MitarbeiterInnen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) geprüft.

Zentrales Ziel im Rahmen dieser Sitzungen ist das Eruiere und in Folge Verringern potentieller struktureller Gewaltfaktoren auf Basis der Ergebnisse der Gefährdungsanalyse sowie der Beratungen der DeeskalationsmanagerInnen. Zudem wird die auf Basis der Ergebnisse der Gefährdungsanalyse sowie der Beratungen erstellten Maßnahmenliste zum Deeskalationsmanagement im Netzwerk St. Josef (NWSJ) evaluiert und aktualisiert. In dieser Maßnahmenliste wird festgehalten, welche Maßnahmen zur Reduktion struktureller Gewaltfaktoren sowie zur Qualitätsverbesserung der Gewaltprävention im Netzwerk St. Josef (NWSJ) gesetzt werden sollen, in Bearbeitung sind oder bereits umgesetzt werden konnten.

Zudem finden monatliche Jour-fix zwischen den DeeskalationsmanagerInnen und dem direkt vorgesetzten Führungskreismitglied statt, um die Qualität laufend sicher zu stellen und im Fall auch strukturell zeitnah handeln zu können.

⁶ Internes computerunterstütztes Programm zur Ziel-/Maßnahmenplanung und Dokumentation



5.9 Handlungsrichtlinie zum Umgang mit Gewalt

Im Netzwerk St. Josef (NWSJ) steht den MitarbeiterInnen eine Handlungsrichtlinie mit Verhaltensregeln zum Umgang mit Gewalt sowie klar definierten Dokumentations- und Informationspflichten im Qualitätshandbuch, über das Intranet für alle MitarbeiterInnen jederzeit zugänglich, zur Verfügung.⁷

5.10 Beschwerdemanagement Vivendi

Beschwerden von KlientInnen, Angehörigen oder ErwachsenenvertreterInnen werden im Netzwerk St. Josef (NWSJ) über das interne computerunterstützte Dokumentationssystem Vivendi erfasst. Zudem wird über Vivendi auch die Bearbeitung dieser Beschwerden dokumentiert. Im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Beschwerden inklusive deren Bearbeitung inhaltlich sowie über Kennzahlen regelmäßig vom Führungskreis des Netzwerk St. Josef (NWSJ) evaluiert.

5.11 Information für KlientInnen

In allen Bereichen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) liegt ein „Info-Heft über Gewalt“ für KlientInnen in leichter Sprache auf. Zudem ist dieses im Intranet zu finden⁸. Als inhaltliche Grundlage diente die Broschüre des Fördervereins bidok Österreich/Netzwerk für Inklusion⁹.

6 Qualitätssicherung

Die Qualität der Gewaltprävention und des Deeskalationsmanagements ist als Teil des Netzwerk St. Josef (NWSJ) auf der Grundlage des anerkannten Qualitätsmanagementsystems E-Qalin[®] sichergestellt. Im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in den Bereichen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität werden die hohen Qualitätsstandards weiterentwickelt und alle drei Jahre im Rahmen einer E-Qalin[®] Bewertung evaluiert. Dies wird durch die Bescheinigung des E-Qalin[®] Qualitätshauses auch formal bestätigt.

Zudem werden die Ergebnisse der gesetzten Maßnahmen im Sinne von Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement im Rahmen einer Gefährdungsanalyse nach ProDeMa[®] alle drei Jahre spezifisch evaluiert. Auf Basis dieser Evaluierungen können die spezifischen hohen Qualitätsstandards und damit verbundenen Maßnahmen in diesem sensiblen Bereich gezielt im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses weiterentwickelt werden.

Dem Personal stehen zudem betriebsintern regelmäßige Fort- und Weiterbildungen zu verschiedensten Themen rund um Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement zu Verfügung, um die Qualität in der Arbeit zu erhalten bzw. stetig zu verbessern. Auch die Fort- und Weiterbildungen zum Thema werden über anonyme Feedbackbögen direkt im Anschluss an die Fort- und Weiterbildung laufend evaluiert und bei Bedarf verbessert.

Die DeeskalationsmanagerInnen besuchen zudem regelmäßig Austausch-, Reflexions- bzw. Auffrischungsfortbildungen von ProDeMa[®], um ihre Tätigkeit in einem professionellen Rahmen

⁷ Siehe Intranet: Qualitätshandbuch Punkt 8.3.17 Leitfaden Umgang mit Gewalt <http://intranet.semh.local/haeuser/netzwerk-st-josef-mils/informationen/qualitaetshandbuch-kopie.html>

⁸ Siehe Intranet: <http://intranet.semh.local/haeuser/netzwerk-st-josef-mils/informationen/deeskalationsmanagement.html>

⁹ <http://bidok.uibk.ac.at/leichtlesen/projekte/bidok-gegen-gewalt/>, die auch im Intranet zu finden ist.

reflektieren zu können und die Qualität ihrer Arbeit auf aktuellem Stand und entsprechend hohem Niveau zu halten.

Das vorliegende Konzept wird in 5 Jahren evaluiert und den Entwicklungen entsprechend angepasst.

7 Dokumentation

Von den DeeskalationsmanagerInnen erarbeitete Deeskalationsmaßnahmen werden je nach Inhalt in einer Maßnahmenliste protokolliert und/oder als Maßnahmenplanung im internen computerunterstützten Dokumentationsprogramm Vivendi bzw. in individuellen Begleitkonzepten festgehalten und als Basis für die praktische Umsetzung angewandt.

Konfliktsituation werden direkt und umgehend von den MitarbeiterInnen im Dokumentationsprogramm Vivendi dokumentiert. Die DeeskalationsmanagerInnen können diese Informationen einsehen und zeitnah deeskalierend, unterstützend und beratend den MitarbeiterInnen und KlientInnen zur Seite stehen.

Persönliche Beratungen werden grundsätzlich anonym behandelt. Lediglich auf Wunsch des/der betreffenden MitarbeiterIn wird der Führungskreis des Netzwerk St. Josef (NWSJ) durch die DeeskalationsmanagerInnen über die besprochenen Inhalte zur weiteren Planung von notwendigen Maßnahmen informiert.

8 Literatur

Förderverein bidok Österreich/Netzwerk für Inklusion (Hrsg.): bidok gegen Gewalt – Info-Heft über Gewalt, Innsbruck 2017, <http://bidok.uibk.ac.at/leichtlesen/projekte/bidok-gegen-gewalt/> (Stand: 03.06.2020)

Goreis, U./Wallner B.: Implementierungskonzeption eines Deeskalationsmanagements nach ProDeMa®, Soziale Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern Zams Betriebs GmbH/Betriebsstätte Netzwerk St. Josef, März 2018

Institut ProDeMa®: Professionelles Deeskalationsmanagement nach ProDeMa®, <https://prodema-online.de/deeskalation/deeskalationskonzept> (Stand: 03.06.2020)

9.1 Fragebogen Gefährdungsanalyse

Gefährdungsanalyse

Datum:

Zutreffendes bitte ankreuzen oder ergänzen. Mehrfachnennungen sind möglich. Bitte Fragen 1-3 mit Zahlen ausfüllen.

1. Wie oft haben Sie im vergangenen Jahr verbale Aggressionen als persönlich belastend empfunden?

- | | | | |
|--|-------------|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> Schreien | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Schimpfen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Beleidigen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Drohen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> gegeneinander ausspielen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> sexuelle Belästigung | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges:..... (.....) mal | | | |

2. Wie oft haben Sie im vergangenen Jahr „extreme“ Aggressionen als persönlich belastend empfunden?

- | | | | |
|--|-------------|---------------------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> Spucken | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Kneifen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> sexuelle Übergriffe | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Schlagen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Treten | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Haare ziehen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Autoaggressionen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Kratzen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Würgen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Festhalten | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Gewalt gegen Sachen | (.....) mal | | |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges:..... (.....) mal | | | |

3. Wie oft wurden Sie im vergangenen Jahr durch gewalttätige Verhaltensweisen verletzt?

- | | | | |
|--|-------------|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Prellungen, Bluterguss | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Kratzwunden | |
| (.....) mal | | | |
| <input type="checkbox"/> Brillenschaden | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Zerrungen/Verstauchungen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Frakturen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Psychische Verletzungen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> zerstörte Kleidung | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Schmerzen | (.....) mal <input type="checkbox"/> |
| herausgerissene Ohrringe | (.....) mal | | |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: :..... (.....) mal | | | |

4. Wurden die Verletzungen Ihrem Unfallversicherungsträger als Arbeitsunfall gemeldet?

- Ja Nein Nein
- Wenn Ja: Wie viele Verletzungen haben Sie gemeldet?

5. Fühlen Sie sich ausreichend auf eine eskalierende Situation im Zuge von aggressiven Verhalten vorbereitet?

- Ja Nein

6. Wo haben Sie bisher die meisten aggressiven Verhaltensweisen erlebt oder beobachtet? (Bitte nennen Sie Räumlichkeiten, Örtlichkeiten)

.....
.....
.....
.....
.....

7. Um welche Tageszeit haben Sie die meisten aggressiven Verhaltensweisen erlebt oder beobachtet?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 00:00 – 06:00 Uhr | <input type="checkbox"/> 14:00 – 16:00 Uhr |
| <input type="checkbox"/> 06:00 – 10:00 Uhr | <input type="checkbox"/> 16:00 – 20:00 Uhr |
| <input type="checkbox"/> 10:00 – 12:00 Uhr | <input type="checkbox"/> 20:00 – 24:00 Uhr |
| <input type="checkbox"/> 12:00 – 14:00 Uhr | |

8. Haben Sie in eskalierenden Situationen die Möglichkeit Hilfe und Unterstützung zu bekommen?

- Ja Nein

9. Wäre für Sie ein Trainingsprogramm zum angemessenen Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen hilfreich?

- Ja Nein

10. Haben Sie Betreuung nach belastenden Ereignissen im Arbeitsbereich erhalten?

- | | | | |
|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Durch Kolleg*innen: | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> nicht immer | <input type="checkbox"/> Nein |
| Durch Vorgesetzte: | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> nicht immer | <input type="checkbox"/> Nein |

11. Welche Prozessabläufe, Regeln, Situationen, Verhaltensweisen können Ihrer Beobachtung nach immer wieder aggressive Verhaltensweisen bei den KlientInnen erzeugen?

.....
.....
.....
.....
.....

12. Welche Maßnahmen können Ihrer Meinung nach eingeführt werden, um Ihre Sicherheit am Arbeitsplatz zu erhöhen?

.....
.....
.....
.....
.....

Wenn Sie möchten, können Sie gerne noch angeben, in welcher Gruppe Sie arbeiten:

.....
(z.B. WG XY,...)

Vielen Dank, dass Sie sich für das Ausfüllen der Gefährdungsanalyse Zeit genommen haben!

9.2 Schulungskonzept

Die interne Fortbildung „Deeskalationsschulung“ wird folgendermaßen durchgeführt:

Schulungsplan

3-tägige Schulung

1. Tag	09.00 – 09.30 Uhr	Vorstellung, inhaltliche Wünsche und Interessen der TeilnehmerInnen
	09.30 – 10.30 Uhr	DS I: Begriffsdefinition: Aggression, herausforderndes Verhalten, Gewalt, aggressionsauslösende Reize (Präsentation, Gruppenarbeit)
	10.30 – 12.00 Uhr	DS II: Vier-Ohren-Modell, Selbstoffenbarungsaspekt des herausfordernden Verhaltens; Macht und Gewalt, Machtmissbrauch; Eskalations- und Deeskalationskreislauf
	13.00 – 15.00 Uhr	DS III: Eigene Aggression – Partner- oder Einzelarbeit; Selbstverletzendes Verhalten; Entwicklungsstufen – Aufbau einer entwicklungsfreundlichen Beziehung
	15.00 – 16.00 Uhr	DS V: Inhalte je nach Bedarf der TeilnehmerInnen
2. Tag	09.00 – 12.00 Uhr	DS IV
	13.00 – 14.00 Uhr	Frühwarnsignale; Vortrag zur verbalen Deeskalation, Lehrvideos; Situationstraining mit Videofeedback
	14.00. – 16.00 Uhr	DS V
3. Tag	09.00 – 12.00 Uhr	DS IV: Situationstraining mit Videofeedback
	13.00 – 14.00 Uhr	DS V
	14.00 – 15.00 Uhr	DS VII: Ersthilfe bei Übergriffen, Entstehung von Traumata, Hilfsangebote
	15.00 – 16.00 Uhr	Feedback, Fragen der TeilnehmerInnen
Pausen werden jeweils nach den Bedürfnissen der TeilnehmerInnen angeboten, mindestens eine 15-minütige Pause pro Halbtage. Die TeilnehmerInnen erhalten als Verpflegung Getränke in den Pausen sowie ein Mittagessen.		