

# Verhaltenskodex

## Gewaltprävention im professionellen Umfeld

Version für Klienten

Abgeleitet von FAP082 Verhaltenskodex



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1 Gewalt.....	3
Gewalt in verschiedenen Beziehungsebenen.....	3
Formen der Gewalt .....	3
<b>2. Gesetzliche Bestimmungen .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Verhaltenskodex .....</b>	<b>5</b>
3.1 Grundsatzerklärung der Geschäftsleitung der altr a schaffhausen.....	5
3.2 Verhaltensregeln .....	5
3.2.1 Siezen / Duzen .....	5
3.2.2 Persönliche Gespräche / Gespräche mit Klienten.....	5
3.2.3 Körperkontakt.....	6
3.2.4 Körperkontakte zwischen Klienten .....	6
3.2.5 Externe Aufenthalte, Weiterbildungen, externes Übernachten .....	6
3.2.6 Nicht einsehbare Räume .....	7
3.2.7 Private Kontakte zwischen Personal und Klienten.....	7
3.2.8 Bekleidung .....	7
3.2.9 Kommunikation .....	8
3.2.10 Geschenke / Ausleihen von Geld / Vergabe von privaten Arbeiten, Kaufabwicklung und ähnliches .....	8
3.3 Ergänzende Erklärungen zur Anwendung des Verhaltenskodex.....	8
3.4 Prävention.....	8
3.5 Vorgehen bei unsicheren Situationen zu richtigem Verhalten / Fachberatung.....	8
3.6 Meldung.....	9
3.7 Sanktionen bei Verstoss gegen den Kodex.....	9
3.8 Rechtsweg beschreiten.....	9
3.9 Strafen bei Missbrauch des Beschwerderechts.....	9
3.10 Geltungsbereich.....	9
3.11 Auflistung Meldestellen.....	9

---

Um die Lesbarkeit zu vereinfachen wird auf die zusätzliche Formulierung der weiblichen Form verzichtet. Wir möchten deshalb darauf hinweisen, dass die ausschliessliche Verwendung der männlichen Form explizit als geschlechtsunabhängig verstanden werden soll.

## 1. Einleitung

Gewalt, sexuelle Ausbeutung, Missbrauch und andere Grenzverletzungen sind schwere Eingriffe in die Persönlichkeit von betroffenen Personen, die körperliche und seelische Verletzungen zur Folge haben können. Sie schädigen nicht nur das Opfer, sondern auch die Unternehmung.

Die Belegschaft<sup>1</sup> der altr schaffhausen hat das Recht, so behandelt zu werden, dass ihre Würde und Persönlichkeit unangetastet bleiben.

<sup>1</sup> **Begrifflichkeit** (nach AS087 Sprachgebrauch in der altr):

- **Belegschaft:** setzt sich aus Klienten und Personal zusammen, d.h. alle die im Unternehmen altr tätig sind.
- **Klienten:** gemeint sind Mitarbeitende (MA), BewohnerInnen (Bewo), Lernende (L), Programm- und Praktikumsteilnehmende (PT), Teilnehmende Integrationsmassnahmen (TIM)
- **Personal:** Menschen ohne IV-Rente, die von der altr angestellt sind, damit die altr ihren Auftrag erfüllen kann, inklusive PraktikantInnen, Zivildienstleistende, ehrenamtlich Tätige

### 1.1 Gewalt

Zitat: INSOS Lauber Barbara, *Gewalt in Institutionen*, 2011 S. 8 und f.

"Gewalt kann in allen Situationen des Lebens auftreten. Sie kann verbaler, seelischer, körperlicher, sexueller oder struktureller Natur sein. Es kann sich um eine einmalige Handlung oder um wiederholte Taten handeln, die sich in ihrer Intensität steigern.

Gewalt ist in allen zwischenmenschlichen Beziehungen, sowohl in einer Institution als auch in ihrem Umfeld, möglich. In den Gewaltkonzepten einer Institution sind deshalb sämtliche Beziehungsebenen zu berücksichtigen, nämlich:

#### **Gewalt in verschiedenen Beziehungsebenen**

- Von Personal zu Klienten
- Von Klienten zu Personal
- Von Klienten zu Klienten
- Durch Familienangehörige oder Drittpersonen
- Gegen sich selbst
- Von Personal zu Personal

#### **Formen der Gewalt**

Zur Verdeutlichung der verschiedenen Beziehungsebenen werden im Folgenden Beispiele aufgeführt, ohne dabei den Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben. Die Beispiele sowie die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich in erster Linie auf Gewalt von Personal gegenüber Klienten sowie teilweise auf Gewalt zwischen Klienten.

#### **Körperliche Gewalt**

- Verletzungen und/oder Sanktionen wie Körperstrafen
- Einschliessen oder festbinden
- Zwang zur Medikation, Nahrung, Hygiene
- Verweigerung von ärztlicher Behandlung
- Verweigerung oder Vernachlässigung von Hygiene und/oder Nahrung

**Sexuelle Gewalt**

- Verhinderung des Auslebens der Sexualität
- Missachtung der Intimsphäre
- Übergriffe wie anzügliche Bemerkungen, Betatschen, Exhibitionismus
- sexuelle Belästigung, sexueller Missbrauch, Vergewaltigung und Nötigung
- zeigen von Pornografie
- Zwang zur Prostitution

**Psychische Gewalt**

- verbale Verletzung oder Beleidigung
- Einschüchterung und Drohung
- emotionale Erpressung
- Infantilisierung und Unterschätzung
- soziale Isolation, ignorieren und Liebesentzug
- Diskriminierung
- Mobbing

**Strukturelle / institutionelle Gewalt**

- ungeeigneter Arbeits- oder Wohnraum
- Verweigerung der Rechte und Einschränkung der Entscheidungsfreiheit
- inadäquate Betreuungskonzepte
- Missachtung der Privatsphäre
- nicht ausreichendes und / oder nicht geeignetes Personal
- unzulängliche Infrastruktur und Mittel
- willkürliche Regelungen und Vereinbarungen

**Materielle Gewalt**

- fehlender Respekt vor persönlichem und öffentlichem Eigentum
- Enteignung / Diebstahl
- Unterschlagung

Am Anfang einer wirkungsvollen Vorbeugung steht das Bekenntnis vom Stiftungsrat und der Geschäftsleitung, Gewalt unter der Belegschaft in keiner Form zu dulden. Sollte sie vorkommen, wird entschieden dagegen vorgegangen.

Der Verhaltenskodex gilt für alle Personen, die in der alträ schaffhausen tätig sind, wohnen oder begleitet werden.

Es liegt im Interesse der alträ schaffhausen, Gewalt durch geeignete Aufklärungs- und Vorbeugungsmassnahmen so weit als möglich zu verhindern.

Ein Präventionskonzept mit Verhaltenskodex dient dem Stiftungsrat und der Gesamtbelegschaft als verbindliche Vorgabe. Es regelt die Massnahmen zur Aufklärungs- und Vorbeugung sowie das zielorientierte Vorgehen im Ereignisfall.

Die alträ schaffhausen bekennt sich zur Durchsetzung der "Charta zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen" ([www.charta-praevention.ch](http://www.charta-praevention.ch)). Die Charta ist auf alträ-Homepage unter der Rubrik "Inklusionsrat" und auf den Informations-Panels zu finden.

Dies bedeutet, dass wir mit regelmässiger Weiterbildung der gesamten Belegschaft und mit interner und externer Kommunikation dazu beitragen, die notwendige Aufmerksamkeit hochzuhalten. Jedem Verdacht wird nachgegangen = Null-Toleranz-Politik!

## 2. Gesetzliche Bestimmungen

Die Leitung der alträ ist verantwortlich für den Schutz der körperlichen und seelischen Unversehrtheit der Belegschaft. Damit ist sie auch verpflichtet, die notwendigen Schutzmassnahmen zu ergreifen. Unterlässt sie das, ist sie persönlich haftbar.

Die Gesetzesartikel als rechtliche Grundlage sind auf der alträ-Homepage unter der Rubrik «Über uns», Unterrubrik "Leitbild, Charta, Verhaltenskodex" und auf den Informations-Panels zu finden.

## 3. Verhaltenskodex

Ein Verhaltenskodex ist eine Zusammenstellung von verbindlichen Richtlinien.

Der Verhaltenskodex soll dazu beitragen, das Schweigen über Fehlverhalten zu überwinden. Er ist ein Instrument zum Schutz vor Übergriffen und falschen Anschuldigungen.

### 3.1 Grundsatzerklärung der Geschäftsleitung der alträ schaffhausen

Wir verlangen, dass die gesamte Belegschaft die persönlichen Grenzen jedes Einzelnen respektiert.

Wer Gewalt erfährt, sexuell ausgebeutet wird, missbraucht oder sich anders grenzverletzt fühlt, hat das Recht, der belästigenden Person unmissverständlich mitzuteilen, dass ihr Verhalten nicht akzeptiert wird. Als weitere Möglichkeit kann sich die betroffene Person an eine Person ihres Vertrauens oder an die Meldestellen wenden (→ siehe 3.11).

Alle Personen der alträ –insbesondere Vorgesetzte - haben die Pflicht, die Belegschaft auf die im Verhaltenskodex festgelegten Grundsätze hinzuweisen und Unterstützung zu bieten.

### 3.2 Verhaltensregeln

#### 3.2.1 Siezen / Duzen

Das Personal achtet darauf, seine professionelle Distanz stets einzuhalten, kennt seine Berufsrolle und ist sich seiner Machtposition gegenüber den Klienten bewusst. Im Alltag ist das Personal dafür verantwortlich, klare Grenzen zu setzen und wenn nötig Unterstützung bei den Vorgesetzten oder den Meldestellen einzufordern.

Da in vielen Betrieben und Wohngruppen der alträ schaffhausen bereits das respektvolle Du verankert ist, sollte jedem neu eintretenden Personal, Klienten, Lernenden und Bewohner überlassen werden, ob sie mit "Sie" oder "Du" angesprochen werden wollen. Der Entscheid ist unter allen Umständen zu respektieren. Generell werden Neueintretende (Klienten und Lernende) mit Sie angesprochen.

#### 3.2.2 Persönliche Gespräche / Gespräche mit Klienten

Termine für Gespräche und andere notwendige Gespräche zwischen Personal und Klienten werden gegenüber dem Vorgesetzten und/oder anderen Personen transparent gemacht und mitgeteilt. Wenn möglich finden sie in geschlossenen, von aussen einsehbaren Räumen statt. Der/die Gesprächsführende macht darauf aufmerksam, dass alle Gesprächsteilnehmenden jederzeit, wenn sie sich nicht wohl fühlen, unterbrechen bzw. eine Drittperson beiziehen können.

### **3.2.3 Körperkontakt**

#### **3.2.3.1 Körperkontakt generell**

Üblicher Körperkontakt ist auf Handschütteln und/oder die notwendige Unterstützung von Klienten (medizinische oder pflegerische Unterstützung) begrenzt. Alles Weiterführende untersteht der Informations- und Dokumentationspflicht seitens Personal.

Klienten haben möglicherweise weitere, über das Händeschütteln hinausgehende, Bedürfnisse wie getröstet werden. Das Personal nimmt darauf professionell Rücksicht und begründet es fachlich.

Das Personal ist angewiesen, Klienten mitzuteilen, wenn persönliche Grenzen im Rahmen der professionellen Rolle überschritten werden. Dies im Sinne einer Vorbildfunktion.

#### **3.2.3.2 Pflege & Körperhygiene im Wohnbereich:**

Pflegerisch und körperhygienisch unterstützende Tätigkeiten an Klienten werden transparent gemacht. Grundsätzlich wird dem Wunsch der Klienten nach einer gleichgeschlechtlichen Unterstützungssituation Rechnung getragen. Lässt dies die organisatorische Struktur nicht zu, wird die Entscheidung über die Verrichtung den Unterstützten überlassen. Diese sollen in der Verrichtung soweit angeleitet werden, dass sie selbstständig ausgeführt werden kann. Direkte Unterstützungstätigkeiten von Personal benötigen zwingend die Zustimmung des/der Betroffenen.

Zum Schutz der Privatsphäre sollten die Zimmertüren geschlossen, aber nicht abgeschlossen sein. Es wird empfohlen, bei diesen Tätigkeiten zum eigenen Schutz Handschuhe zu tragen. Das notwendige Zeitfenster für die Tätigkeit wird so kurz als möglich gehalten.

### **3.2.4 Körperkontakte zwischen Klienten**

#### **3.2.4.1 Körperkontakte zwischen Personen während Arbeitspausen**

Weitergehende Körperkontakte wie Zärtlichkeiten und intensives Küssen bei bestehenden Beziehungen und Partnerschaften zwischen Personen sind in den Betrieben, Lehrwerkstätten und auf den altra-Arealen nicht erwünscht. Die Beteiligten werden auf die Einhaltung dieser Regelung und auf die Wirkung ihres Verhaltens hingewiesen.

#### **3.2.4.2 Körperkontakt von Personen mit Begleitbedarf im Wohnbereich**

In den öffentlichen Bereichen der Wohnheime ist das Leben von Partnerschaft bei Bewohner\*Innen möglich. Hierbei sind körperlicher Kontakt und der Austausch von Zärtlichkeit soweit zulässig wie dies der Normalisierung und der Hausordnung entspricht. Die Intim- und Privatsphäre sowie die körperliche und sexuelle Integrität aller Beteiligten müssen hierbei gewahrt bleiben.

### **3.2.5 Externe Aufenthalte, Weiterbildungen, externes Übernachten**

Externe Aufenthalte wie Sportveranstaltungen, Bewohnerferien, Weiterbildungen, Messebesuche etc. werden mit Vorgesetzten geplant und bewilligt. Wenn immer möglich sind räumliche Trennungen von Personal und Personen mit Unterstützungsbedarf (Zimmer, Garderoben bzw. Duschen) einzuhalten.

Es kann vorkommen, dass bei Veranstaltungen, die von Personal und Klienten gemeinsam besucht werden, die räumlichen Verhältnisse keine Trennung zulassen. Hier ist den Klienten für die Benützung dieser Räume der Vorzug zu geben. Das Personal nutzt die Räumlichkeiten erst, wenn diese frei geworden sind.

### **3.2.6 Nicht einsehbare Räume**

#### **3.2.6.1 Aufenthalte in nicht einsehbaren Räumen / Botengänge / Dienstfahrten**

Sämtliche Botengänge / Dienstfahrten und Aufenthalte in nicht einsehbaren Räumen werden von den Personal gegenüber Vorgesetzten bzw. dem Team transparent und überprüfbar gemacht. Es wird klar informiert, wer mit wem, wann und wozu unterwegs ist. Somit besteht die Möglichkeit, dass jederzeit Einblick genommen werden kann bzw. eine Überprüfung möglich ist.

#### **3.2.6.2 Private Räume (Zimmer / Wohnungen im altra-Wohnbereich)**

Persönliche Räume wie Wohnzimmer, Wohnungen o.ä. sollten nach Möglichkeit nur gemäss Arbeitsauftrag und nur mit Zustimmung der BewohnerInnen eingesehen/betreten werden. Ausnahmen stellen Situationen dar, die die Sicherheit und die Hausordnung verletzen.

### **3.2.7 Private Kontakte zwischen Personal und Klienten**

Private Kontakte zwischen Personal und Klienten der altra schaffhausen sind mit der professionellen Grundhaltung unvereinbar. Dem Personal ist es untersagt, Klienten in den Privatbereich mitzunehmen bzw. einzuladen. Ausnahmen sind nur dann erlaubt, wenn diese fachlich gemäss Auftrag begründbar sind. Sie müssen mit dem Vorgesetzten und mit dem Team abgesprochen sein. Darunter fallen Klienten-Kontakte im Begleiteten Wohnen sowie Besuche seitens Personal im Krankheitsfall.

Um auch dem Personal die nötige Privatsphäre zu garantieren, ist das Weitergeben von privaten Telefonnummern (Festnetz/Handynummer) sowie weiteren detaillierten privaten Informationen an Klienten nicht erlaubt.

Dem Personal der altra schaffhausen ist es verboten, mit Klienten Verlinkungen auf sozialen Netzwerken wie Facebook etc. zu tätigen oder anzunehmen. Bestehende Verlinkungen sind aufzulösen.

Treffen Personal und Klienten ausserhalb der Arbeitszeit aufeinander, sind gesellschaftsübliche Kontakte im öffentlichen Raum zulässig. Einladungen oder Verabredungen zum gemeinsamen Verbringen der Freizeit sind grundsätzlich nicht erlaubt. Kommt es ausserhalb der altra zu persönlichen Begegnungen, so liegt die Verantwortung für die Einhaltung der Regeln des Kodex beim Personal. Die Einhaltung der Grenzen ist eine einseitige Verpflichtung der Personal.

Entsteht bei einer Situation ein Dilemma, ist stets dem Wohlbefinden der Klienten der Vorzug zu geben. Damit ist gemeint, dass zum Beispiel das Personal eine Örtlichkeit zu verlassen hat, wenn eine gemeinsame Anwesenheit nicht mit dem Kodex vereinbar ist.

Bestimmte Beziehungsverhältnisse (z. B. Verwandtschaft, lange bestehende, enge Freundschaften, gleiche Vereinszugehörigkeit) können die professionelle Arbeit erschweren und müssen durch das Personal bei Vorgesetzten, bei der internen Meldestelle und anderen wichtigen Stellen gemeldet werden.

### **3.2.8 Bekleidung**

Die Bekleidung der Belegschaft Personals muss der Arbeit und dem Arbeitsplatz entsprechend angemessen sein. Wir achten alle darauf, dass keine übermässig freizügige Kleidung und solche mit rassistischen, diskriminierenden oder sexistischen Aussagen/Aufdrucken getragen wird.

### **3.2.9 Kommunikation**

Innerhalb der altr schaffhausen wird grosser Wert auf eine angemessene, klare Sprache gelegt. Die Sprache ist frei von persönlichkeitsverletzenden, sexualisierten, rassistischen und sonstwie beleidigenden Inhalten. Sie ist ebenfalls frei von Verniedlichungen, Kosenamen und Zuneigungsworten.

### **3.2.10 Geschenke / Ausleihen von Geld / Vergabe von privaten Arbeiten, Kaufabwicklung und ähnliches**

Kleine persönliche Geschenke zwischen Personal und Klienten dürfen keine Abhängigkeiten entstehen lassen.

Dem Personal der altr schaffhausen ist es untersagt, privat Geldbeträge oder Gegenstände gegen Entgelt an Klienten auszuleihen. Für Notfallsituationen in finanziellen Angelegenheiten sind bereits vorhandene Abläufe für die Nutzung interner oder externer Hilfsangebote einzuhalten.

Ebenso sind private Arbeitsaufträge von Personal und Klienten an Klienten, die nicht über die Stiftung altr abgewickelt werden, nicht erlaubt.

## **3.3 Ergänzende Erklärungen zur Anwendung des Verhaltenskodex**

Der Verhaltenskodex kann nicht jede Situation im Berufs- bzw. Wohnalltag umfassend darstellen, vielmehr wird mit diesem Kodex ein Rahmen definiert, an dessen Grundsätzen sich ein fachlich korrektes Verhalten des Personals untereinander sowie im Umgang mit den Klienten orientiert.

## **3.4 Prävention**

Die Geschäftsleitung, Vorgesetzte und das Personal sorgen für umfassende Transparenz und Information, welche Gewalt, sexuelle Ausbeutung, Missbrauch und andere Grenzverletzungen in keiner Weise tolerieren. Das Personal ist in seinem Zuständigkeitsbereich für eine partnerschaftliche und belästigungsfreie Arbeitsatmosphäre verantwortlich. Es wird über die ihm daraus entstehenden Aufgaben, Konsequenzen und Pflichten informiert und auf Probleme, denen es begegnen kann, vorbereitet und geschult.

## **3.5 Vorgehen bei unsicheren Situationen zu richtigem Verhalten / Fachberatung**

In den internen und externen Meldestellen (Erklärungen siehe am Schluss des Kodex) stehen Ansprechpersonen zur Verfügung. Diese stehen Personen beratend und unterstützend zur Verfügung, die von sexueller Ausbeutung, Gewalt, Missbrauch oder anderen Grenzverletzungen direkt betroffen sind oder Drittpersonen, die etwas beobachtet oder in diesem Zusammenhang Fragen haben. Die interne Meldestelle dient auch als Anlaufstelle, um Abweichungen und Ausnahmen vom Verhaltenskodex transparent zu machen und festzuhalten.

Betroffene Personen oder Dritte (z.B. Angehörige, Erziehungsberechtigte oder gesetzliche Vertreter) können ein gemeinsames Gespräch mit allen Beteiligten, insbesondere auch mit dem/der Vorgesetzten verlangen. Ziel dieser Gespräche ist es, auf das Verhalten in der Arbeitswelt einzuwirken und die sexuelle Belästigung, Mobbing und Diskriminierung sofort zu unterbinden und bei Bedarf entsprechende Massnahmen einzuleiten.

Zu den Aufgaben der Ansprechpersonen gehört es namentlich, die betroffene Person oder Drittperson anzuhören, sie über mögliche Schritte zu informieren und bei der Wahl des Vorgehens zu begleiten.



### 3.6 Meldung

Damit die altr schaffhausen erfolgreich reagieren kann, muss sie über Vorfälle von Gewalt zwischen Personen informiert werden. Zu diesem Zweck gibt es die internen und externen Anlaufstellen (Siehe 3.11).

Vorfälle können von Direktbetroffenen oder Drittpersonen, die Vorfälle beobachten, gemeldet werden. In der Praxis sind Vorfälle oft grenzwertig, so dass viele Betroffene mit einer Meldung zuwarten. Wenn sich Betroffene belästigt oder bedroht fühlen, resp. Dritte eine solche Bedrohung oder Beeinträchtigung erkennen, ist Meldung zu erstatten.

Eine in gutem Glauben erstattete Meldung, die sich im Nachhinein als unwahr erweist, zieht keine nachteiligen Konsequenzen nach sich für Betroffene oder Dritte, die diese Beobachtung melden, nach sich. Nicht geduldet sind hingegen absichtlich falsche Meldungen.

### 3.7 Sanktionen bei Verstoss gegen den Kodex

Wer gegen den Kodex verstösst, muss mit strengen, durch die Geschäftsleitung festgelegte Massnahmen rechnen. Je nach Schwere des Verstosses kann dies bis zur fristlosen Kündigung und/oder zu einer Strafanzeige führen.

### 3.8 Rechtsweg beschreiten

Wenn ein gesetzlich strafbarer Sachverhalt vorliegt, kann die belästigte Person straf- oder zivilrechtlich gegen die belästigende Person vorgehen.

### 3.9 Strafen bei Missbrauch des Beschwerderechts

Angehörige der altr-Belegschaft, die andere Personen absichtlich zu Unrecht beschuldigen, Gewalt in irgendeiner Form ausgeübt zu haben (siehe Punkt 1.1), muss mit strengen, durch die Geschäftsleitung festgelegte Massnahmen rechnen. Je nach Schwere des Verstosses kann dies bis zur fristlosen Kündigung und/oder zu einer Strafanzeige führen.

### 3.10 Geltungsbereich

Der vorliegende Verhaltenskodex ist Bestandteil des Arbeitsvertrages. Er gilt, wenn keine andere gesetzliche Bestimmungen gültig werden, so für die ganze Belegschaft der altr schaffhausen. Abweichende Abmachungen müssen ausdrücklich im Arbeitsvertrag stehen.

### 3.11 Auflistung Meldestellen

Intern	<b>Meldestelle</b>	Für alle	siehe Flyer Meldestelle FAM110
Extern	<b>Fachstelle für Gewaltbetroffene</b>	Für alle	052 / 625 25 00