MODELLSTATION SOMOSA

The implementation of the "Bündner Standard" as a tool of quality management in institutional care

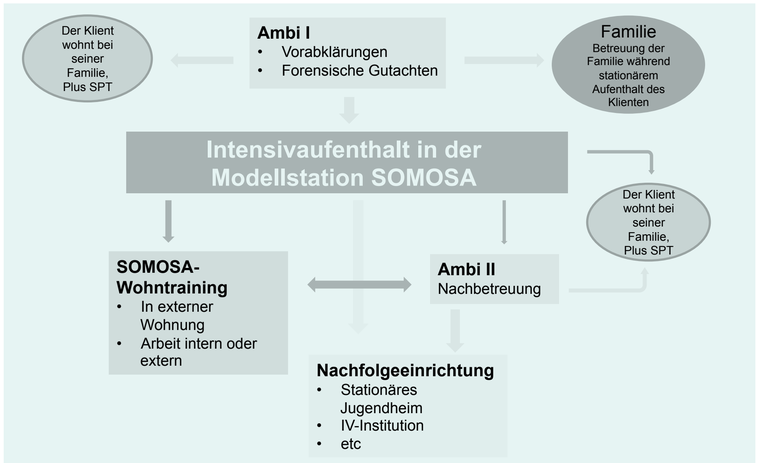
Oliver Bilke-Hentsch, Benjo de Lange, Mogens Nielsen

Modellstation SOMOSA, Zum Park 20, 8404 Winterthur, www.somosa.ch

Einleitung

Jede Institution, sei es nun eine Klinik, eine Heimeinrichtung oder eine Beratungsstelle, muss sich mit Nähe/Distanz-Themen auseinandersetzen. Dies gehört einerseits zum Auftrag, nämlich dem Umgang mit Kindern, Jugendlichen und Familien. Andererseits bestehen in jeder fachlichen zwischenmenschlichen Interaktion multiple Schnittstellen und Nähe/Distanz-Themen. Überschreitungen sind in beide Richtungen zu erwarten und dürfen letztlich nicht eine Institution unvorbereitet treffen. In diesem Kontext ist in den letzten 10 Jahren ein Übergang von aufwendigen und reaktiv eingesetzten ad hoc -Lösungen hin zu einer Leitlinienorientierung zu verzeichnen, was die Reaktion und Prävention verbinden kann. Aus einem Reagieren auf Einzelfälle ist systematisch eine Vorbereitung auf mögliche Szenarien geworden, wobei zunehmend auch interdisziplinäre Aspekte stärkere Berücksichtigung finden. Anhand des in der Schweiz aktuell eingeführten sog. Bündner Standards, wird ein derartiges Vorgehen dargestellt und dessen Implementierung in das bestehende Leitliniensystem einer Einrichtung dargestellt, die sowohl als stationäre pädagogische Institution als auch als jugendpsychiatrische Klinik als auch als Justizeinrichtung arbeitet. Positive Entwicklungen und kritische Aspekte werden hierbei exemplarisch herausgearbeitet.

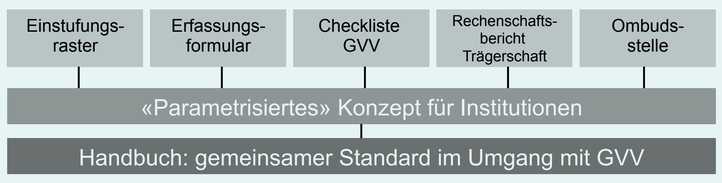
Modellstation Somosa



Ziele des Bündner Standards

- BS will das in der Charta vom 25.11.2011 zur Prävention geforderte gemeinsame Hinschauen konkret werden lassen
- BS ist Hilfsmittel, Vorfälle zu erfassen und darüber zu sprechen
- Mitarbeitende werden für Grenzverletzungen sensibilisiert
- Klientinnen und Klienten werden besser vor Grenzverletzungen geschützt
- Der Beschwerdeweg ist geklärt
- Trägerschaft und Aufsichtsbehörden werden transparent informiert

Die Struktur des Bündner Standards



Nutzen des Standards

Klienten / Klientinnen

- Klienten, Klientinnen können sich darauf verlassen, dass die Mitarbeitenden sich an klaren Konzepten im Umgang mit Grenzverletzungen orientieren.
- Zuwiderhandlungen werden registriert und geahndet
- Möglichkeit den Beschwerdeweg einzuschlagen
- Instrument, Grenzverletzungen zu melden

Angehörige

- Angehörige wissen, welche Standards Gültigkeit haben
- Angehörige wissen, dass bei Grenzverletzungen hingeschaut wird
- Der Standard erhöht auch das Bewusstsein dafür, dass in der Institution klare Vorstellungen vorliegen, welches Verhalten der Klienten und Klientinnen gegenüber den Mitarbeitenden welche Konsequenzen nach sich ziehen wird

Mitarbeitende

- Handlungssicherheit im anspruchsvollen Berufsalltag
- Standardisiertes Vorgehen bei grenzverletzenden Verhaltensweisen als allfällig Handelnde als auch als allfällig Betroffene
- Standard garantiert in schwierigen Situation, nicht alleine gelassen zu werden
- Herausfordernde Sachverhalte werden im Team fachlich ausdiskutiert. Dies erhöht die Professionalität

Institution

- Der Standard gibt der Institution ein praktisches Instrument im Umgang mit anspruchsvollen Situationen zwischen Mitarbeitenden und Klienten, Klientinnen
- Wichtige Grundlage bei Einstellungsgesprächen (Haltung der Institution, Würde der Persönlichkeit, Umgang mit Sexualität und Gewalt)
- Der Standard vermittelt Klarheit im Vorgehen bei grenzverletzenden Vorkommnissen und den einzuhaltenden Informationswegen
- Stärkt die Kultur der Achtsamkeit und Reflexion

Der Aufbau des Bündner Standards

Ebene Aufsicht	**Verantwortlich für sinnvolle Rahmenbedingungen** Gute Aufsicht / Hierarchie übergreifend Gute Kommunikation und Wertschätzung für Arbeit
Ebene Verband / Netzwerk	**Gemeinsame Standards** Networking / Wissensaustausch Öffentlichkeitsarbeit
Ebene Trägerschaft	Interesse und Wissen über die anspruchsvolle päd. Arbeit **Entscheidung Standard einzuführen** Schaffen guter Rahmenbedingungen
Ebene Institutionen	Rahmenkonzept / Spezifische Konzepte **Definierter Umgang mit Grenzverletzungen / Einführung** Rekrutierung Mitarbeitende / Personalführung
Ebene Team	Supervision / Intervision / Fallbesprechung **Kultur der Reflexion** Gegenseitige Akzeptanz
Ebene Mitarbeitende (Arbeit an der Front)	**Persönliche Kompetenzen / Biografische Kompetenzen** Pädagogische Handlungsfähigkeit Freude an der pädagogischen Arbeit

Ebenen der Grenzverletzungen

Ebene:	Beispiele:
Klient / Klient	Gewalt / Übergriffe auf Klienten
Mitarbeitende / Klient	Nicht tolerierbare Handlungen
Klient / Mitarbeitende	Gewalt gegen Mitarbeitende
Klient	Selbstverletzendes Verhalten

Einstufungsraster

	Institution			Trägerschaft
Kategorien	Alltägliche Situationen	Leichte Grenzverletzung	Schwere Grenzverletzung	Massive Grenzverletzung
	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Was	Beschreibung Art der Grenzverletzung auf den 4 Ebenen			
Massnahmen - intern	▪Besprechung Team ▪Zielvereinbarung ▪Förderplanung ▪Institutionsstrukturen ▪Eintrag Tagesjournal	▪Besprechung Team ▪Zielvereinbarung ▪Förderplanung ▪Institutionsstrukturen ▪Eintrag Tagesjournal	▪Einstufung ▪Meldung an HL ▪Erfassung	▪Besprechung ▪Meldung ▪Freistellung? ▪Erfassung
Massnahmen Trägerschaft	Keine	Keine	Rechenschaftsbericht	▪Rückmeldung ▪Sammeln der Formulare ▪Jährlicher Rechenschaftsbericht
Massnahmen - extern	Nach Ermessen	Nach Ermessen	▪Nach Ermessen ▪Externe Fachpersonen ▪Therapie	**Information* der Aufsichtsbehörde**

	1 Alltägliche Situationen	2 Leichte Grenzverletzungen	3 Schwere Grenzverletzungen	4 Massive Grenzverletzungen
Was	• Spucken (auch angedeutet) • Entwertungen, Beleidigungen und sexistische Sprüche • Lautes Schreien • Unpünktlichkeit von Klienten • Distanzloses Verhalten (Nichteinhalten der Körpergrenzen) • Streit wegen Durchsetzung von Regeln • Grosser Machtkampf • Nichteinhalten der Nachtruhe • Konsum von Drogen unter Einhaltung der Hausordnung • Nichteinnehmen von Medikamenten (ohne Risiko von selbst- und fremdgefährdendem Verhalten) • Besitz, Verbreitung oder Handel mit Pornografie	• Sachbeschädigungen • Unpünktlichkeit (Unverbindlichkeit) von Mitarbeitern gegenüber Klienten • Nachtruhestörung • Nichtbefolgen von Anweisungen • Verbale und nonverbale Drohungen • Nichtwahren eines geschützten Gesprächssettings • Kleiner Diebstahl (auch versucht) • Besitz und/oder Konsum von Alkohol und/oder Drogen unter Missachtung der Hausordnung • Entweichungen • Konsum von Pornografie in gemeinsamen Räumlichkeiten • Mobbing	KL/KL • Sexuelle Belästigung und Nötigung • Gewalt gegenüber Klienten • Massive verbale und nonverbale Drohungen • Herstellen von Audio-Video(AV)-Aufnahmen ohne Einverständniserklärung • Herstellen von Pornografie • Sexuelle, physische und psychische Übertretungen • Nicht angemessene pädagogische Intervention (gemäss Konzept) CIRS MA/KL • Gewalt und Mobbing gegen Mitarbeitende • Massive verbale und nonverbale Drohungen • Übergriffe auf die eigene Integrität • Sexuelle Belästigung • Herstellen von AV-Aufnahmen ohne Einverständniserklärung; KL • Selbst- oder fremdgefährdendes Verhalten • Nachbarschaftliche Konflikte • Konsum harter Drogen • Nichteinnehmen von Medikamenten (mit Risiko von selbst- und fremdgefährdendem Verhalten) • Waffenbesitz • Strafbare Handlungen mit Anzeige (Sachbeschädigung, Diebstahl) • Handel mit Drogen und illegalen Gütern • Besitz, Handel, Herstellen oder Einsatz von Sprengstoff	• Wie „3" mit potentiellen Auswirkungen auf der Öffentlichkeit. • Besitz, Herstellen, Verbreiten oder Handel mit illegaler Pornografie • Sexuelle Gewalt • Mobbing • Sexuelle, physische und psychische Gewalt • Herstellen, Verbreiten oder Handel mit Pornografie • Erpressung • Wiederholte konzeptwidrige pädagogische Intervention mit potentieller Auswirkung auf die Öffentlichkeit. • Wie „3" mit potentiellen Auswirkungen auf die Öffentlichkeit. • Herstellen, Verbreitung oder Handel mit illegaler Pornografie • Sexuelle Gewalt • Todesfall
Massnahmen intern	• Schriftliches Festhalten nach Ermessen (RedLine, Werkex) • Besprechung im Rapport nach Ermessen • Behandlungsplan (FPI) nach Ermessen • Intervention gemäss Konzept bzw. Hausordnung • Erfassungsformular nach Ermessen	• Schriftliches Festhalten (RedLine, Werkex) • Besprechung im Team (Stabi + Rapport) • Aufnahme in Behandlungsplan (FPI) • Gespräch mit Betroffenen • Intervention gemäss Konzept bzw. Hausordnung • Meldung an Bereichsleitung • Erfassungsformular nach Ermessen	• Eintrag in die Personal- bzw. Klientenakte (Erfassungsformular) • Strafrechtliche Abklärungen • Schriftliches Festhalten (RedLine) • Besprechung im Team (Rapport und Stabi) • Meldung Geschäfts- bzw. Heimleitung (Rapport, IKS) • Gespräch mit Betroffenen • Zentrale Erfassung und jährlicher Rechenschaftsbericht (Statistik) • Ausschluss, Freistellung aus Institution wird geprüft • Gewaltfragebogen nach Gewaltkonzept • CIRS Meldung prüfen	• Eintrag in die Personal- bzw. Klientenakte (Erfassungsformular) • Strafrechtliche Abklärungen • Schriftliches Festhalten (RedLine) • Besprechung im Team (Rapport und Stabi) • Rasche Meldung an Geschäfts- bzw. Heimleitung • Gespräch mit Betroffenen • Zentrale Erfassung und jährlicher Rechenschaftsbericht (Statistik) • Meldung an Delegierte der Trägerschaft (Stiftungsrat) • Ausschluss, Freistellung aus Institution wird geprüft • Gewaltfragebogen nach Gewaltkonzept • CIRS Meldung Prüfen
Massn. Trägerschaft	• keine	• keine	• Ausfüllen Formular Grenzverletzungen • Zentrale Erfassung und jährlicher Rechenschaftsbericht (Statistik)	• Ausfüllen Formular Grenzverletzungen • Freistellung oder Kündigung prüfen • Eintrag in Personalakte • Zentrale Erfassung und jährlicher Rechenschaftsbericht z.H. des Stiftungsrats
Massn. extern	• Information von Angehörigen und Behörden nach Ermessen	• Information von Angehörigen und Behörden nach Ermessen	• Information von Angehörigen und Behörden	• Rasche Information der Aufsichtsbehörde nach Ermessen • Medienrelevante Ereignisse nach Ermessen • Information von Angehörigen und Behörden

Erfassungsformular

Grenzverletzungen der Stufen 3 und 4 müssen in jedem Fall mit diesem Formular der Geschäftsleitung gemeldet werden.
→ Ausfüllen nur mit Initialen der Beteiligten
→ Vorfälle möglichst genau umschreiben, damit eine präzise Einschätzung resultieren kann.
→ Datename: Datum (yy-mm-dd), z.B. 16-07-28
→ Bis Punkt 8 innererhalb 24 Std per Mail an GL, Punkte 9 bis 13 wenn Vorfall abgeschlossen an GL

Dat: Zeitraum: Gruppe:

Involvierter Klient 1. Alter: ☒ männlich ☐ weiblich
Involvierter Klient 2. Alter: ☒ männlich ☐ weiblich
Involvierter Klient 3. Alter: ☒ männlich ☐ weiblich
Involvierter Klient 4. Alter: ☒ männlich ☐ weiblich

Involvierte Mitarbeitende 1. Funktion: ☐ männlich ☐ weiblich
Involvierte Mitarbeitende 2. Funktion: ☐ männlich ☐ weiblich
Involvierte Mitarbeitende 3. Funktion: ☐ männlich ☐ weiblich
Involvierte Mitarbeitende 4. Funktion: ☐ männlich ☐ weiblich

Funktion: SP = Sozialpädagogik, AA = Arbeitsagogik, PT = Therapie, HW = Hauswirtschaft, NW = Nachtwache
KL = Klient, MA=Mitarbeitende

1. Ebene
☐ KL/KL
☐ MA/KL
☐ KL/MA
☐ MA/MA
☐ Gegen sich selbst
☐ Andere

2. Thematik
☐ Körperliche Gewalt
☐ Verbale Gewalt
☐ Sexuelle Gewalt
☐ Belästigung
☐ Diebstahl
☐ Sachbeschädigung
☐ Suchtmittelmissbrauch
☐ Bedrohung mit Gegenständen
☐ Anderes

3. Beschrieb der Grenzverletzung

4. Einstufung (gemäss Einstufungsraster)
1 ☐ alltäglich | 2 ☐ leicht | 3 ☐ schwer | 4 ☐ massiv

5. Welche Schritte wurden im Zusammenhang mit der Grenzverletzung unternommen?

6. Welche Stellen wurden informiert? Wie (Belege, Dokumente, Notizen)
☐ Heimleitung
☐ Delegierter strategische Ebene
☐ Einweisende Behörde
☐ Opferhilfe
☐ Aufsicht (Amt)
☐ Eltern und Angehörige der Klienten
☐ Mitarbeitende, FPI
☐ Jugendanwaltschaft
☐ Nachbarschaft
☐ Andere

7. Strafrechtliche Folgen
Straftatbestand vermutet? ☐ Ja ☐ Nein Wenn JA ohne Anzeige, warum?
Strafanzeige ☐ Ja ☐ Nein Wenn JA, durch wen:

8. Welche Belege über die Grenzverletzung sind vorhanden?
☐ Tagesjournal
☐ Protokolle
☐ Stellungnahmen
☐ Information an Eltern und Behörden
☐ Information an Trägerschaft
☐ Urteile
☐ Berichte
☐ Andere

Beurteilung des Vorfalls (wenn Fall abgeschlossen)

9. Wurde die Grenzverletzung rückblickend richtig eingestuft? ☐ Ja ☐ Nein
Wenn NEIN Begründung: Optimierung:
☐ Vorfall wurde falsch eingestuft
☐ Externe Fachperson einbeziehen
☐ Betriebsintern thematisieren
☐ Schutz der Klienten
☐ Schutz der Mitarbeitenden
☐ Auswirkungen unterschätzt
☐ Andere

10. Wie verlief die Information? Alle nötigen Stellen involviert? ☐ OK ☐ Optimierung
Optimierung:
☐ Einweisende Behörde
☐ Opferhilfe
☐ Aufsicht (Amt)
☐ Eltern und Angehörige der Klienten
☐ Mitarbeitende, FPI
☐ Jugendanwaltschaft
☐ Nachbarschaft
☐ Andere

11. Welche Massnahmen wurden aufgrund des Vorfalls beschlossen?

12. Hat der Vorfall Auswirkungen auf das Konzept der Institution? ☐ Ja ☐ Nein
Wenn JA, welche?

13. Fall ist abgeschlossen? ☐ Ja ☐ Nein
Wenn NEIN Begründung:
Verurteilung: ☐ Ja ☐ Nein Durch wen:
Falls nein: ☐ Strafverfahren noch hängig ☐ Einstellung ☐ Anderer Entscheid

Beurteilung des Vorfalls durch: Datum: Datum: Datum:

Der Rechenschaftsbericht

- Trägerschaften (strategische Ebene) nehmen eine wichtige Kontrollfunktion ein
- Jährlich wird durch die operative Leitung ein Bericht zuhanden der Trägerschaft erstellt
- Inhalt des Berichts:
  - Übersicht über meldepflichtige Fälle (Stufe 3 und 4)
  - Welche Thematiken betreffen die Vorfälle
  - Welche Ebenen betreffen die Vorfälle
  - Beurteilung der Einstufungen
  - Massnahmen und Schwerpunkte setzen

Die Ombudsstelle

- Unabhängige Beschwerdeinstanz für strittige Fälle
- An die Ombudsstelle können sich die gesetzlichen Vertreter von Klientinnen und Klienten wenden, wenn die internen Beschwerdemöglichkeiten ausgeschöpft sind
- Die Installierung einer Ombudsstelle ist kantonal geregelt

Checkliste

Bereiche: SR=Stiftungsrat; GL=Geschäftsleitung; AL=Abteilungsleiter; MA=Mitarbeitende; FPI = Förderplanung intern, KL=Klient; PO=Polizei; EB=einweisende Behörden; AN=Angehörige; AJB=Aufsicht
Kommunikation: Planung, Entscheid, Ausführung, Mitarbeit, Information

Schritte	Vorgehen, Dokumentation, Information	SR	GL	AL	MA	FPI	KL	PO	AN	EB	AJB
1.	Grenzverletzendes Verhalten	IST- Situation				M/A		M/A			
2.	Beurteilung vor Ort (Tagesteam)	Gemäss Gewaltkonzept (Anklage, Verweis)				A					
3.	Nötige Sofortmassnahmen (Tagesteam)	Vieraugenprinzip				I	E/A		M/I			
4.	Erfassung der Grenzverletzung	Erfassungsformular (1-3), Eintrag RedLine oder Werkex				A					
5.	Vorfälle der Stufen 3 und 4: Team und GL informieren	Information Team nächster Rapport, Information GL sofort		I	A	M/A					
6.	Einstufung der Grenzverletzung und Vorgehen inkl. vorläufige Konsequenzen	Erfassungsformular (4-8), Weiterleitung Geschäftsleitung		I	A/E	A/E	A/E	(M)/I			
7.	Nötige Massnahmen einleiten und durchführen	Gemäss Konzept		A/E/I	A	A	I	I/(A)			
8.	Vorfälle der Stufe 3 und 4: externe Stellen informieren				A	A			(I)	I	I
9.	Vorfälle der Stufe 4: Trägerschaft informieren		I	A							
10.	Besprechung im Team	Stabi-Phasen-Sitzung, Behandlungsplan		I	I	A	I				
11.	Thematisierung der Grenzverletzung mittels Fragebogen	Gewaltfragebogen				A		A			
12.	Bearbeitung und Besprechung mit Jugendlichen	Gemäss Gewaltkonzept			A	M/A	(M/A)	M/A			
13.	Vorfälle der Stufe 4 der Aufsicht der Institution melden	Gemäss Einstufungsraster		A							I
14	Umgang mit Grenzverletzung dokumentieren und an GL weiterleiten (Stufe 3)	Erfassungsformular (9-11)		I	M/A	M/A	M/A				
15.	Prüfung von Massnahmen für die Institution	Erfassungsformular (12-13)	(I)	A							
16	GL erfasst grenzverletzendes Verhalten gesamthaft (Stufen 3 und 4)	Vorlage Erfassung		A							
17.	Rechenschaftsbericht zuhanden Stiftungsrat	Vorlage Rechenschaftsbericht	I	A							

Einführung

- Schulung der Mitarbeitenden
- Thematische Auseinandersetzung
- Erarbeiten / Vorstellen des Standards
- Einführung in das Einstufungsraster und das Erfassungsformular
- Fallbeispiele trainieren

Implementierung

- Ein zusätzliches Instrument für die anspruchsvolle pädagogische Arbeit im Sinne der Gewaltprävention
- Teil der Personaleinstellung und der Mitarbeitergespräche
- Ist ein (Lern)Prozess
- Braucht regelmässige Reflexion und regelmässigen Austausch
- Austausch über Zuordnung
- Laufende Qualitätsentwicklung

Erfahrungen

- Der Bündner Standard bewährt sich im Praxisalltag und ist ein sinnvolles Hilfsmittel, wenn er gut eingeführt ist
- Die Einstufungen sind sehr anspruchsvoll. Nur schon der Prozess der Einstufung ist qualitätssteigernd
- Die Implementation in einer Institution braucht mindestens 12 Monate und muss von der Trägerschaft verbindlich initiiert werden

Parametrisiertes Konzept

- Der Bündner Standard muss den besonderen und konkreten Verhältnissen der einzelnen Institutionen angepasst werden
- Dafür muss jede Institution ein eigenes Konzept für den Umgang mit Grenzverletzungen erstellen
- Inhalt:
  - Raster zur Einstufung wird auf die Institution angepasst
  - Spezifische Anpassungen aufgrund der Klientel
  - Grundsätze und Grundhaltungen
  - Anstellung von Mitarbeitenden (Information)
  - Wird zum Bestandteil des institutionellen Leitbildes

Danksagung

Wir bedanken uns bei der Arbeitsgruppe «Bündner Standard» und insbesondere Dr. med. Tom Leeners MBA, Schwyz (CH) für die tätige Unterstützung.