

Abteilung Soziales

Sicherheitskonzept

Gewaltprävention/Arbeitssicherheit

Clerc Karin, Djoric Dragana, Morf Markus, Schaller
Bruno, Streuli Daniel
15.2.2018/dd

Sicherheitskonzept

Umsetzung

Das Sicherheitskonzept zeigt den Mitarbeitenden die Haltung der Gemeinde Richterswil auf. Die qualitative Überprüfung der Umsetzung des Konzepts findet durch die Personalabteilung statt. Neue Angestellte werden auf die Grundhaltung hingewiesen und erhalten mit der Anstellungsverfügung das Sicherheitskonzept.

1. Grundsatzklärung

Die Sicherheit aller Mitarbeitenden hat oberste Priorität.

1.1. Grundhaltung

Die psychische und physische Integrität aller Mitarbeitenden, insbesondere derjenigen in den unteren und äusseren Hierarchiebereichen der Gemeinde, wird durch die Führung geschützt.

Von Gewalt- und Bedrohungssituationen betroffene Mitarbeitende erfahren Verständnis und Unterstützung.

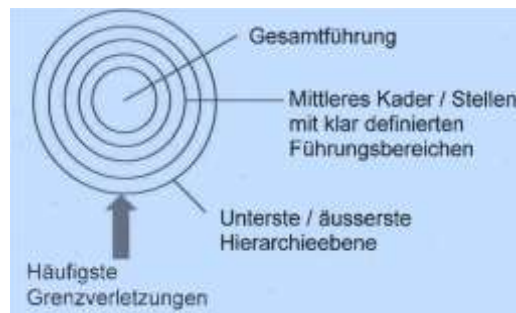


Abbildung 1

1.2. Grundsätze

- Das wichtigste ist, sich zu schützen.
- Die Mitarbeitenden unterstützen einander.
- Bei Gefahr, ist die bedrohliche Situation möglichst schnell zu verlassen.
- Ein mulmiges Gefühl, Angst oder Unwohlsein sind Signale, welche ernst genommen werden müssen. Dies darf weder von den Betroffenen noch von andern als Schwäche interpretiert werden.
- Drohungen durch Klienten sind von Mitarbeitenden und Vorgesetzten immer ernst zu nehmen. Sie müssen sofort angesprochen und anschliessend in jedem Fall gemeldet werden. Auch dann, wenn nicht an eine Tat geglaubt wird.
- Gewaltsituationen sind mit internem Meldeformular zu erfassen (Anhang).
- Gewaltbetroffenen Mitarbeitenden wird zugehört. Sich solidarisch zu zeigen, gibt den betroffenen Personen Rückhalt und Sicherheit.
- Je nach Bedarf der betroffenen Person wird nach der Stresssituation eine Pause gemacht, um zu sich zu kommen. Belastungsreaktionen können auch verzögert auftreten.
- Es wird nicht über betroffene Mitarbeitende geurteilt.
- Gewalt- und Bedrohungssituationen werden in Teamsitzungen besprochen. Dies dient der Verarbeitung des Erlebten und dem Lernen.

1.3. Ziel

Die Ziele dieses Konzepts sind die Sensibilisierung der Mitarbeitenden, das Festlegen von Massnahmen zur Prävention von Gewalt und die Festlegung des Vorgehens bei Vorfällen von Gewalt.

2. Definition

Gewalt ist jede Verletzung der physischen oder psychischen Integrität eines Menschen.

2.1. Physische Gewalt

Körperliche Gewaltanwendungen

2.2. Psychische Gewalt

Beleidigungen, Beschimpfungen, Drohungen

3. Massnahmen zur Prävention

3.1. Früherkennung

Früherkennung besteht darin, früh anzusprechen, dass Kommunikationsprobleme mit Klientinnen und Klienten bestehen. Je früher wahrgenommen wird, dass Interventionsbedarf besteht, umso erfolgreicher lassen sich Interventionen durchführen.

3.2. Frühintervention

- Einen geeigneten Besprechungsraum wählen.
- Die Tür zum Besprechungsraum anlehnen oder offen lassen.
- Sicherstellen, dass sich weitere Mitarbeitende im selben Stock befinden bzw. das Umfeld informieren, wenn ein schwieriges Gespräch ansteht.
- Bei Beschimpfungen und Bedrohungen zeigen, dass sie gehört und ernst genommen, aber nicht toleriert werden.
- Bei deutlichem Gefühl von Bedrohung die Gemeindepolizei und evtl. Kantonspolizei benachrichtigen.
- Fallbesprechungen sind wichtig, um sich über bedrohlich wirkende und/oder grenzverletzende Klienten auszutauschen. Alle Mitarbeitenden und direkten Vorgesetzten, die beruflich mit den entsprechenden Klienten zu tun haben, sollten am Austausch teilnehmen.
- Die verschiedenen Erfahrungen und Wahrnehmungen bringen oft Lösungsansätze hervor und stärken die gegenseitige Unterstützung.

4. Vorgehen

4.1. Reagieren auf Drohungen

- 4.1.1. Selbstschutz und Unterstützung beziehen. Das zeigt der drohenden Person, dass es nicht um den betroffenen Mitarbeitenden als einzelne Person, sondern als «Vertretung» der Institution geht.
- 4.1.2. Die Drohung ins Zentrum stellen und behandeln: Rückfrage, ist es ernst gemeint, oder ist sich die drohende Person ihrer Wirkung nicht bewusst? Die Konsequenzen des Handelns sachlich aufzeigen und sich glaubhaft versichern lassen, dass die Drohung nicht in die Tat umgesetzt wird.
- 4.1.3. Problemlösung/Wiederaufnahme der Zusammenarbeit, wenn möglich. Ansonsten zu einem Gespräch mit der Leitung vorladen oder das Gespräch bei der Polizei führen. Das verhilft zur Klarstellung, dass die Mitarbeitenden durch die Verwaltung geschützt werden.



Abbildung 2

4.2. Vorgehen bei Eskalationen

- A. Kein Risiko eingehen.
- B. Deeskalation ist ab einer gewissen Stufe nicht mehr möglich.
- C. Sich in Sicherheit bringen: Gespräch abbrechen, Raum verlassen.
- D. Wenn möglich, andere Mitarbeitende und/oder Besucher warnen und in Sicherheit bringen.
- E. Polizei alarmieren, um Hilfe rufen.

5. Nachbearbeitung

Die betroffene Person kann unmittelbar nach einem Vorfall eine Auszeit nehmen. Eine Nachbesprechung ist wichtig. Die betroffene Person bestimmt den Zeitpunkt.

Rasche Information nach Vorfall → Meldeformular

- Es gab eine Grenzverletzung gegenüber einer/einem Mitarbeitenden.
- Sachliche Schilderung des Ereignisses.
- Sich um den/die Betroffene kümmern und dem Klienten Grenzen setzen.
- Die Voraussetzung für einen langfristigen Schutz der Gesundheit und des Wohlbefindens der Mitarbeitenden, ist eine bewusste Verarbeitung von Gewaltereignissen. Es ist wichtig, sich mit den Mitarbeitenden zu solidarisieren. Dazu gehört auch die institutionelle Antwort auf übergreifiges Verhalten von Klienten.
- Die Vorgesetzte Stelle nimmt die gesetzliche Fürsorgepflicht als Arbeitgeber wahr, indem sie schriftlich Kontakt aufnimmt.

Die Sicherheit aller Mitarbeitenden hat oberste Priorität

Grundsatzformulierung:

- Gewaltdarf nicht zum Berufsalltag gehören: Die Abteilung S O Z I A L E S toleriert keine Beleidigungen, Drohungen oder Gewaltanwendungen von Klientinnen und Klienten
- Die Mitarbeitenden unterstützen sich gegenseitig

Grundsätze der betrieblichen Gewaltprävention bei schwierigen Kontakten:

- Vor schwierigen Kontakten das Umfeld darüber informieren, einen geeigneten Ort für das Gespräch auswählen, evtl. Unterstützung aus dem Team organisieren
- Achte auf dein Bauchgefühl. Eigene Grenzen früh erkennen und entsprechend handeln
- Setze klare Grenzen
- Empathischer und respektvoller Umgang, aber trotzdem Professionalität bewahren

Eskalationen im Gespräch:

- Hole dir Unterstützung, wenn sich die Situation zuspitzt. Gehe keine unnötigen Risiken ein
- Beende das Gespräch und, falls möglich, vereinbare einen neuen Termin

Teamunterstützung:

- Bei Anzeichen von übermässigem Lärm reagieren und Präsenz zeigen

Alarmsystem:

- Rufe im Notfall die Polizei (Nr. 117)

Notfallnummern:	Notruf	117
Planbare Einsätze	Gemeindepolizei Richterswil	044 787 11 50 / (55)
	Kantonspolizei Wädenswil	044 789 40 80
	Feuerwehr Richterswil	044 784 49 91
	Notruf	118
	Spital Paracelsus Richterswil	044 787 21 21
	Notruf	144
	Fachstelle Gewaltprävention Zürcher Oberland	043 399 10 98

Massnahmen für betroffene Mitarbeitende

- Eine Nachbesprechung ist wichtig. Die betroffene Person bestimmt den Zeitpunkt
- Bedürfnisse der Betroffenen im Rahmen der Möglichkeiten wahrnehmen (Gespräch, Bewegung, Rückzug, Auszeit zur freien Verfügung, Ortswechsel usw.)
- Meldeformular ausfüllen G:\Arbeitssicherheit\Gewaltprävention und Sicherheitskonzept

Meldeformular

Zeit / Ort:	Datum: Wähle Datum.	Uhrzeit: Uhrzeit eingeben.	Ort: Ort eingeben.
Art der Grenzverletzung:	<input type="checkbox"/> persönlich	<input type="checkbox"/> telefonisch	<input type="checkbox"/> Brief/Fax/E-Mail
Tätliche Gewaltanwendung?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Adressat: (an wen gerichtet)	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.		
Aggressor	Name / Vorname:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.	
	Telefonnummer:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.	
	Adresse:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.	
Aussage: (genaue Aussage notieren)	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.		
Bemerkungen:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.		
Grund der Aggression? (Auslöser)	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.		
Gibt es Zeugen? (Namen notieren)	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.		
War der Aggressor alleine?	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.		
Was hat der betroffene Mitarbeitende während und unmittelbar nach der Bedrohungs- bzw. Gewaltsituation unternommen?	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.		
Wie ist die Verfassung des betroffenen Mitarbeitenden unmittelbar nach dem Vorfall?	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.		
Personalien des Ausstellers	Name / Vorname:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.	
	Abteilung:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.	
	Datum / Zeit:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.	
	Unterschrift:	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.	

Anrede
Vorname Name Klient
Strasse Nr.
Ort PLZ

Kontaktperson: Abteilungsleitung
Direktwahl: 044 787 12 73
E-Mail: bruno.schaller@richterswil.ch

Richterswil, Datum

Vorfall vom xx.xx.2018
Rechtliches Gehör

Sehr geehrte/r Anrede Name Klient

Wir haben von obengenanntem Vorfall am Schalter/Telefon/Gesprächstermin (oder: von Ihrem Schreiben) Kenntnis genommen. Dabei haben Sie einen unserer Mitarbeitenden beschimpft/beleidigt/bedroht/tätlich angegriffen.

Es ist unsere Pflicht unsere Mitarbeitenden zu schützen. Deshalb bitten wir Sie zur Kenntnis zu nehmen, dass wir bei einer erneuten Drohung unverzüglich eine Strafanzeige einreichen werden (oder: dass wir eine Strafanzeige gestellt haben).

Wir gehen davon aus, dass es sich hierbei um einen situationsbedingten Einzelfall handelt und legen Ihnen nahe, sich bei unserem Mitarbeitenden zu entschuldigen (oder: und laden Sie zu einem klärenden Gespräch vor am xx.xx.2018).

Freundliche Grüsse

S O Z I A L E S

Bernadette Dubs
Präsidentin Sozialbehörde

Bruno Schaller
Abteilungsleitung

Rechtliche Aspekte

Es gelten die Bestimmungen des Arbeitsgesetzes (ArG) für die Arbeitssicherheit der Arbeitnehmenden, des Unfallversicherungsgesetzes (UVG) sowie die Verordnung über die Unfallverhütung (VUV).

Die wichtigsten Informationen zur rechtlichen Handhabung von Straftaten

Antragsdelikt

Wird vom Staat auf Antrag des Geschädigten verfolgt. Ein Strafantrag muss innerhalb von drei Monaten gestellt werden. Antragsdelikte sind:

- Hausfriedensbruch (Art. 186 StGB): Eine Person verschafft sich trotz Hausverbot Zutritt zur Gemeindeverwaltung
- Drohung (Art. 180 StGB)
- Einfache Körperverletzung (Art. 123 StGB)
- Sachbeschädigung (Art. 144 StGB)
- Ehrverletzungsklagen (Üble Nachrede: Art. 173 StGB, Verleumdung: Art. 174 StGB, Beschimpfung: Art. 177 StGB)

Offizialdelikt

Der Staat verfolgt die Tat von Amtes wegen. Damit die Strafbehörden davon Kenntnis erlangen, muss die Tat bei der Staatsanwaltschaft oder beim nächsten Polizeiposten angezeigt werden. Offizialdelikte sind:

- Gewalt und Drohung gegen Beamte (Art. 285 StGB, auch wenn der Beamtenstatus formell nicht mehr existiert, kann dieser StGB-Artikel zur Anwendung kommen, wenn Mitarbeitende einer Gemeindeverwaltung infolge korrekter Ausübung ihrer Arbeit bedroht oder tätlich angegriffen werden).
- Nötigung (Art. 1181 StGB)
- Erpressung (Art. 156 StGB)
- Schwere Körperverletzung (Art. 122 StGB)

Es ist zu empfehlen, bedrohliche oder gewalttätige Klientinnen/Klienten nach Möglichkeit unter Art. 285 StGB anzuzeigen. Auf diesem Weg lässt sich i.d.R. eine raschere und wirksamere Intervention durch die Strafbehörden erzielen und die Mitarbeitenden werden besser geschützt.

Abbildung 1..... 1
Quelle: Betriebliche Gewaltprävention in Gemeinde- und Stadtverwaltungen, Fachstelle Gewaltprävention Zürcher Oberland, Thomas Brändle

Abbildung 2..... 2
Quelle: Betriebliche Gewaltprävention in Gemeinde- und Stadtverwaltungen, Fachstelle Gewaltprävention Zürcher Oberland, Thomas Brändle