

# LumVia – min Läbäsweg Ambulante Begleitung

Schutz- und  
Präventionskonzeption  
Ausgabe 1  
1. Juli 2024

Wir von LumVia sind Anbietende ambulanter  
sozialer Dienstleistungen

## Schutz- und Präventionskonzept

---

*Alexander Huber*

*Can Culhaci*

---

Änderungen vorbehalten. Dieses Konzept wird mit einer geplanten jährlichen Aktualisierung regelmässig überprüft, um Relevanz und Effektivität zu gewährleisten.

# Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Schutz und Prävention jeglicher Gewalt .....</b>                 | <b>1</b>  |
| Grundhaltung zu gewaltfreiem Umgang .....                           | 1         |
| Differenzierung von Gewalt .....                                    | 2         |
| Gewaltdefinition .....  | 2         |
| Gewaltformen .....  | 2         |
| Schweregrade der Gewalt.....  | 2         |
| Ausbeutung und Missbrauch.....                                      | 3         |
| Gewalt und ambulante Begleitung .....                               | 4         |
| Zielsetzung und Bedeutung des Schutz- und Präventionskonzepts ..... | 4         |
| <b>Geltungsbereich und Zielgruppe.....</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>Interventionsprozess .....</b>                                   | <b>5</b>  |
| Präventionsmassnahmen .....   | 6         |
| Schulung von Mitarbeitenden .....                                   | 6         |
| Risikomanagement .....  | 6         |
| Prozessablauf der Intervention .....                                | 7         |
| Meldung.....  | 7         |
| Abklärung und Bewertung der Meldung .....                           | 8         |
| Entscheid und intervenierende Massnahmen .....                      | 8         |
| Evaluation und Auswertung .....                                     | 9         |
| Nachsorge und Unterstützung .....                                   | 9         |
| Zusammenarbeit mit Externen .....                                   | 9         |
| <b>Konzeptüberprüfung und -aktualisierung .....</b>                 | <b>10</b> |
| <b>Verpflichtung .....</b>  | <b>11</b> |
| Kenntnisnahme der Mitarbeitenden.....                               | 11        |
| Kenntnisnahme der Anspruchsberechtigten.....                        | 11        |

## Schutz und Prävention jeglicher Gewalt

Artikel 16 Absatz 1 der Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen der Vereinten Nationen fordert die Vertragsstaaten auf, Massnahmen zu ergreifen, um Menschen mit Behinderungen gegen alle Formen der Ausbeutung, Gewalt und des Missbrauchs zu schützen (Eidgenössisches Departement des Innern [EDI], 2024, S. 11).

Entsprechend verpflichtet sich die LumVia, die erforderlichen Massnahmen zu ergreifen und umzusetzen, um Menschen mit Behinderungen in ihrem Wirkungskreis aktiv vor jeder Form der Ausbeutung, Gewalt und des Missbrauchs zu schützen. Dieses Engagement spiegelt sich in der Gestaltung und Durchführung des Schutzkonzeptes wider, das darauf abzielt, ein sicheres und unterstützendes Umfeld zu schaffen.

### Grundhaltung zu gewaltfreiem Umgang

Basierend auf dem Übereinkommen der UN-Behindertenrechtskonvention, nimmt LumVia diese Anforderungen als fundamentale Grundlage. LumVia verpflichtet sich uneingeschränkt zu einem gewaltfreien Umgang in all ihren Begleitsituationen. LumVia steht fest gegen jede Form von physischer, psychischer, sexueller oder emotionaler Gewalt. Ihr Ziel ist es, ein Umfeld der Sicherheit und des Vertrauens zu schaffen, in dem sich alle Personen geschützt und unterstützt fühlen. Deswegen basiert das Engagement auf der tiefen Überzeugung, dass jeder Mensch, unabhängig von seiner physischen oder psychischen Verfassung, mit grösstem Respekt und Würde behandelt werden muss. Dabei wird jede Interaktion zwischen unseren Mitarbeitenden und den unterstützten Menschen von Respekt für die individuelle Würde, Autonomie und die Rechte jeder Person geleitet.

Die konzeptionelle Gewaltprävention ist ein aktiver und integraler Bestandteil der Organisationskultur und setzt auf Schulung der Mitarbeitenden in gewaltfreier Kommunikation und Konfliktlösungsstrategien, um Konflikte konstruktiv und ohne Gewalt zu lösen. Ausserdem verfolgen LumVia eine strikte Nulltoleranzpolitik gegenüber Missbrauch, Gewalt oder Ausbeutung. Jeder Verdachtsfall wird ernst genommen, sorgfältig untersucht und entsprechend den geltenden Richtlinien und Gesetzen behandelt.

LumVia fördert eine Kultur der offenen Kommunikation, in der sich Menschen mit Behinderungen und Mitarbeitende sicher fühlen, Bedenken und Vorfälle ohne Angst vor Vergeltung zu melden.

Vgl. Fedlex (2014),  
Übereinkommen über die Rechte  
von Menschen mit Behinderungen:  
<https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2014/245/de>

LumVia verpflichtet sich die Rechte  
von Menschen mit Behinderungen  
vor allen Formen der Gewalt, des  
Missbrauchs und der Ausbeutung  
zu schützen.

## Differenzierung von Gewalt

LumVia hat zwecks sicheren Umfeldes aller Beteiligten für ein einheitliches Verständnis von Gewalt zu sorgen.

### Gewaltdefinition

Das vorliegende Präventions- und Schutzkonzept orientiert sich an der Definition der Weltgesundheitsorganisation [WHO], welche Gewalt als den tatsächlichen oder angedrohten Einsatz physischer oder psychologischer Kraft oder Macht beschreibt. Diese kann gegen eine Person, eine Gruppe oder Gemeinschaft gerichtet sein und führt tatsächlich oder potenziell zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Entwicklungsstörungen oder Entbehrungen (Mann, 2006, S. 82).

Vgl. Mann, B. (2006). Gewalt und Gesundheit: epidemiologische Daten, Erklärungsmodell und public-health-orientierte Handlungsempfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO). *Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, 29(1), 81-91.  
Abgerufen von: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-38675>

### Gewaltformen

Der Bundesrat beschreibt Gewalt als ein komplexes Phänomen, das sich in verschiedenen Formen zeigt. Dazu zählen physische, psychische, sexuelle und strukturelle Gewalt. Die Art der Gewalt und die Beziehung zwischen Täter und Opfer, wie Angehörige, Pflegepersonal oder unbekannte Personen, beeinflussen deren Erscheinungsform. Ebenso spielt das Umfeld eine Rolle, sei es die Privatsphäre, der öffentliche Raum, Pflegeeinrichtungen oder der digitale Raum (Bundesrat, 2023, S. 6).

Physische Gewalt umfasst direkte körperliche Übergriffe wie Schlagen, Stossen, Schütteln, Beissen, Würgen, Fesseln, das Werfen von Gegenständen, bis hin zu schwerwiegenderen Handlungen wie Mordversuchen und Morden. Psychische Gewalt bezieht sich auf nicht-körperliche Misshandlungen, einschliesslich Kontrollverhalten, Isolation, fortwährende Missachtung, Beleidigung, Demütigung, Blossstellung und den Einsatz von Kindern als Druckmittel. Weitere Formen sind das Erzeugen von Schuldgefühlen, Einschüchterung, Beschimpfung, Nötigung, Freiheitsberaubung, schwere Drohungen, Stalking, Cyberstalking und Cybermobbing, Arbeitsverbote, Beschlagnahmung des Lohnes und Übernahme der Finanzhoheit. Sexualisierte Gewalt schliesst alle unerwünschten sexuellen Handlungen ein, darunter sexuelle Belästigung, Zwang zu sexuellen Handlungen, das Ansehen lassen sexueller Handlungen, weibliche Genitalverstümmelung und Vergewaltigung. Häusliche Gewalt tritt auf, wenn Personen innerhalb einer aktuellen oder früheren Beziehung physisch angegriffen, bedroht oder unterdrückt werden und kann verschiedene Formen annehmen (Justiz- und Sicherheitsdepartement, o.D.).

Vgl. Bundesrat (2023). *Gewalt an Menschen mit Behinderungen in der Schweiz Bericht des Bundesrats in Erfüllung des Postulats 20.3886 Roth Franziska vom 19. Juni 2020*. Abgerufen von: <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/79667.pdf>

Vgl. Justiz- und Sicherheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt (o.D.). Bedrohungsmanagement. Formen von Gewalt. Abgerufen von <https://www.kbm.bs.ch/Formen-der-Gewalt.html>

### Schweregrade der Gewalt

Gewaltakte können nach Schweregraden kategorisiert werden, um als Orientierungshilfe zu dienen. Die folgende Klassifizierung wurde selbstständig erstellt

und dient lediglich als Richtlinie. Sie kann nicht die Vielschichtigkeit und die speziellen Umstände jedes einzelnen Falls vollständig erfassen und spiegelt nicht unbedingt die persönlichen Empfindungen der Beteiligten wider. Die Beschreibungen der verschiedenen Gewaltkategorien stellen mögliche Szenarien dar, nicht absolute Definitionen. Sie ist vorrangig dazu gedacht, schnelle und angemessene Reaktionen auf Vorfälle zu unterstützen und die Bewertung der jeweiligen Situationen zu vereinfachen.

Die Intensität der Gewalt kann in drei grundlegende Kategorien unterteilt werden: leichte, mittelschwere und schwere Gewalt. Diese Einteilung kann, je nach Bedarf und Einzelfall, weiter differenziert werden:

- Leichte Gewalt umfasst Handlungen wie verbale Aggressionen, einschliesslich Beschimpfungen oder Drohungen, sowie leichte physische Aggressionen, die keine oder nur minimale körperliche Schäden verursachen.
- Mittelschwere Gewalt bezieht sich auf physische Angriffe, die zu Verletzungen führen, jedoch keine dauerhaften Schäden nach sich ziehen, oder auf psychische Gewalt, die mittelfristige psychosoziale Beeinträchtigungen verursachen kann.
- Schwere Gewalt umfasst physische Angriffe mit schweren Verletzungen oder dauerhaften Schäden sowie sexuelle Gewalt. Auch psychische Gewalt mit langfristigen Auswirkungen auf die psychische Gesundheit der Betroffenen fällt in diese Kategorie.

Gewaltakte lassen sich in drei Hauptkategorien einteilen: **leichte, mittelschwere und schwere Gewalt**

## Ausbeutung und Missbrauch

Ausbeutung und Missbrauch manifestieren sich in vielfältigen Formen und haben tiefgreifende Auswirkungen auf die Betroffenen.

Ausbeutung als Oberbegriff beschreibt Situationen, in denen eine Person ihre Macht, Position oder das in sie gesetzte Vertrauen ausnutzt, um persönlichen, materiellen oder finanziellen Gewinn zu erzielen. In Verbindung mit ambulanten Unterstützungsangeboten ist auf die sexuelle Ausbeutung ein besonderes Augenmerk zu legen, bei der Macht- und Vertrauensverhältnisse missbraucht werden, um sexuelle Gefälligkeiten von Menschen in vulnerablen Situationen zu erzwingen, oft unter dem Vorwand von Geld oder anderen sozialen, wirtschaftlichen oder politischen Vorteilen (UNHCR, o.D.).

Der Begriff Missbrauch umfasst Verhaltensweisen, die physischen, psychischen, sexuellen Schaden oder Vernachlässigung bewirken. Dies reicht von körperlichen Angriffen und verbalen Herabsetzungen bis hin zu sexueller Nötigung und der Vernachlässigung grundlegender Bedürfnisse.

Vgl. UNHCR (o.D.). *Definitionen*.  
Abgerufen von:  
<https://www.unhcr.org/dach/ch-de/was-wir-tun/massnahmen-gegen-sexuelle-ausbeutung-missbrauch-und-belaestigung/definitionen#:~:text=Sexuelle%20Ausbeutung%20ist%20oder%20tats%C4%84chliche,oder%20andere%20Dienstleistungen%20zu%20erhalten>

## Gewalt und ambulante Begleitung

In der ambulanten Begleitung spielt der Schutz der Privatsphäre eine zentrale Rolle, da die Betreuung und Begleitung häufig in der Privatwohnung des Klienten stattfinden. Dieses Setting erfordert spezielle Aufmerksamkeit in Bezug auf mögliche Gewaltvorfälle oder Grenzüberschreitungen, da sowohl Klienten als auch Fachkräfte in einem sehr persönlichen und weniger kontrollierten Umfeld interagieren. Hierbei sind einige exemplarische Risikofaktoren zu beachten:

- **Privatsphäre und Isolation:** In der ambulanten Begleitung, die oft in Privatwohnungen stattfindet, besteht ein erhöhtes Risiko für Gewaltvorfälle, sowohl von Klienten gegenüber Betreuenden als auch umgekehrt. Das private Umfeld, in dem externe Kontrollen fehlen und häufig eine gewisse Isolation herrscht, kann diese Gefahr verstärken.
- **Unbeobachtete Interaktionen:** Ohne die Anwesenheit anderer Fachkräfte oder aussenstehender Beobachter können Grenzüberschreitungen leichter stattfinden und unerkannt bleiben.
- **Abhängigkeitsverhältnisse:** In der ambulanten Begleitung können sich Abhängigkeitsverhältnisse zwischen Klienten und Betreuenden in beide Richtungen entwickeln, was sowohl von Betreuenden als auch von Klienten ausgenutzte Missbrauchssituationen begünstigen kann.

Diese Risiken unterstreichen die Notwendigkeit, spezielle Aufmerksamkeit auf die Prävention und Bekämpfung von Gewalt nicht nur im öffentlichen, sondern auch im privaten Raum zu legen. Unser Konzept beinhaltet daher gezielte Richtlinien und Verfahren, um diese spezifischen Risiken zu adressieren und sowohl die Sicherheit der Klienten als auch die der Fachkräfte zu gewährleisten.

## Zielsetzung und Bedeutung des Schutz- und Präventionskonzeptes

In der Arbeit mit Menschen mit Behinderung sind Ausbeutung und Missbrauch, einschliesslich sexuellen Missbrauchs, sowie geschlechtsspezifische Gewalt und allgemeine Gewalt eng mit Abhängigkeitsbeziehungen und Machtungleichgewichten innerhalb des betreuenden und begleitenden Kontextes verknüpft (Franziska, 2020, S. 7). Diese Dynamiken können die Risiken für die Betroffenen erhöhen und die Schweregrade der Vorfälle beeinflussen. Es ist entscheidend, diese Abhängigkeiten und Ungleichgewichte zu erkennen, um präventive Massnahmen und angemessene Reaktionen zu entwickeln.

Dieses Schutz- und Präventionskonzept setzt sich zum Ziel, durch präzise Definitionen und eine deutliche Grundhaltung einen klaren Ausgangspunkt zu schaffen, um als

**Konzeptziel:** Klaren Ausgangspunkt mit einer klaren Positionierung schaffen und eine Orientierungsfunktion für systematische Verfahren bei Vorkommnissen erfüllen.

Orientierungsraster systematische Verfahren zu etablieren. Diese sind darauf ausgerichtet, dass Vorfälle von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch gegenüber Menschen mit Behinderungen identifiziert, untersucht und wo angebracht strafrechtlich verfolgt werden können.

## Geltungsbereich und Zielgruppe

Das Schutz- und Präventionskonzept findet in sämtlichen Bereichen der ambulanten Unterstützungsleistungen Anwendung unabhängig davon, ob es sich um direkten oder indirekten Klientenkontakt handelt. Es dient innerhalb der Organisation als verbindliche Richtlinie und Orientierungshilfe und zielt darauf ab, bei allen Mitarbeitenden ein erhöhtes Bewusstsein für die Bedeutung des Schutzes sowohl für die Klienten zu schaffen als auch für sich selbst. Das Konzept legt fest, wie die Mitarbeitenden proaktiv Risiken erkennen, präventive Massnahmen umsetzen und wie sie auf Vorfälle reagieren, um eine sichere und unterstützende Umgebung für diejenigen zu gewährleisten, die die Leistung in Anspruch nehmen.

Alle Menschen, die gemäss unseres Kurzkonzeptes zur Anspruchsgruppe unserer Dienstleistung gehören, sind Zielgruppe dieses Konzeptes. Daneben gehören auch ausdrücklich die Mitarbeitenden. Das Konzept anerkennt ebenso die Wichtigkeit des Schutzes der Mitarbeitenden vor potenziell übergriffigem Verhalten durch Klienten und soll einen beidseitigen Schutzansatz und eine sichere Arbeitsumgebung fördern.

Vgl. LumVia (2024), Kurzkonzept  
S. 2. [www.lumvia.ch](http://www.lumvia.ch)

## Interventionsprozess

Im Rahmen des Interventionsprozesses sind alle Fachkräfte verpflichtet, Vorfälle von Gewalt oder Grenzüberschreitungen zu berichten. Diese Verpflichtung gilt bei jedem Vorfall, der sich im Kontext der ambulanten Begleitung ereignet, egal ob die berichtende Person selbst von der Gewalt betroffen war, sie diese ausgeübt hat oder Zeuge wurde.

Berichte über solche Vorfälle können vom Klienten an eine speziell eingerichtete interne Meldestelle gerichtet werden. Verantwortlich für diese Meldestelle ist Can Culhaci, Geschäftsführer von LumVia (E-Mail: [culhaci@lumvia.ch](mailto:culhaci@lumvia.ch)). Diese ist für die Einleitung der erforderlichen Untersuchungen zuständig und übernimmt die Informationsvereinbarung und -weitergabe während des gesamten Prozesses. Alle eingehenden Meldungen werden von der Meldestelle sorgfältig dokumentiert und elektronisch gesichert, sodass sie für die Öffentlichkeit nicht zugänglich sind.

Interne Meldestelle  
- Can Culhaci  
- [Culhaci@lumvia.ch](mailto:Culhaci@lumvia.ch)  
- 079 397 15 92

Es existieren verschiedene grundlegende Meldearten, durch die Vorfälle von Gewalt und Grenzüberschreitungen adressiert werden können:

- **Selbstmeldung/Eigenanzeige:** Hier melden die Täterinnen oder Täter ihre Tat selbst, entweder direkt bei der internen Vertrauens- bzw. Meldestelle oder an eine von ihnen gewählte Vertrauensperson, die den Vorfall dann an die zuständige Stelle weiterleitet.
- **Meldung durch Dritte:** Wenn eine Fachkraft Zeugin oder Zeuge eines Gewaltvorfalls wird, besteht die Pflicht, die betreffende Person zur Selbstanzeige zu motivieren oder den Vorfall direkt bei der Vertrauens- bzw. Meldestelle zu melden.
- **Opfermeldung:** Opfer wenden sich entweder direkt an die Vertrauensstelle oder beauftragen eine ihnen vertraute Person mit der Weiterleitung ihres Anliegens.
- **Meldung durch Externe:** Meldungen von aussen, etwa durch Eltern, gesetzliche Vertretungen oder andere externe Personen, müssen an die Vertrauens- bzw. Meldestelle weitergeleitet werden.

## Präventionsmassnahmen

Um Risiken proaktiv zu minimieren und sicherzustellen, dass Vorfälle von Gewalt, Ausbeutung und Missbrauch verhindert werden, setzt LumVia dem eigentlichen Interventionsprozess vorgelagert präventive Massnahmen um. Diese sind fest in unsere Organisationsprozesse integriert und bilden den Kern unseres präventiven Ansatzes.

## Schulung von Mitarbeitenden

Regelmässige Schulungen unserer Mitarbeitenden sind ein wesentlicher Bestandteil der präventiven Massnahmen. Diese Schulungen zielen darauf ab, das Bewusstsein zu schärfen und die Fähigkeit zur Identifikation und zum angemessenen Umgang mit gewaltbetroffenen Vorfällen zu stärken. Alle Mitarbeitenden, einschliesslich der neu eingestellten, werden zu einem festgelegten Standard ausgebildet, der gewährleistet, dass sie mit den notwendigen Kenntnissen und Fähigkeiten ausgestattet sind.

Eine grundsätzliche Sensibilisierung ist für ein adäquates Risikomanagement essentiell.

## Risikomanagement

Ein zentraler Aspekt des Risikomanagements ist die detaillierte Risikoanalyse, die auf einem Set unterschiedlicher Instrumente und Quellen beruht. Das Ziel ist, potenzielle Risiken und frühe Warnsignale zu identifizieren und zu bewerten, die die Sicherheit und das Wohlbefinden der Klienten und Mitarbeitenden beeinträchtigen könnten.

Regelmässig durchgeführte Risikoanalysen identifizieren Gefahrenquellen und ermöglichen die Entwicklung gezielter Strategien zur Risikominimierung. Die Quellen für diese Analysen umfassen Dokumentationen der Fallführung und Berichterstattungen, Klientenfeedback, sowie interne und interdisziplinäre Teamsitzungen.

## Beispiele für konkrete Risiken und frühe Warnsignale

- Erkennung von Missbrauch oder Vernachlässigung durch Sichtung unerklärlicher Verletzungen, Verwahrlosungstendenzen, Berichte von Dritten oder direkten Aussagen der Klienten.
- Erkennung von Gesundheitsrisiken während der ambulanten Begleitung und Beurteilungen der persönlichen Hygiene sowie der allgemeinen Wohnverhältnisse.
- Identifikation von Risiken durch unzureichende Medikamentenverwaltung oder -überwachung.
- Erkennen von Suizidalität durch Indizien für Selbstverletzungstendenzen und suizidalen Aussagen (Vorgehen bei Suizidalität braucht ein eigenes Konzept!)
- Feststellen psychischer Überbelastung aufgrund diverser Ursachen.
- Beobachtung einer Verschlechterung der psychischen Verfassung aufgrund von Krisensituationen oder Krankheitsverläufen wie zum Beispiel manisch-depressive Phasen bei einer bipolaren Störung.

Exemplarische Beispiele für mögliche Frühwarnsignale.

## Dokumentation und Berichterstattung

Unsere Fachkräfte führen eine kontinuierliche Dokumentation aller relevanten Beobachtungen und Vorfälle im Rahmen der Klientenbetreuung durch. Diese Aufzeichnungen werden regelmässig überprüft und analysiert, um Muster oder potenzielle Risiken frühzeitig zu identifizieren. Darüber hinaus werden Risikoeinschätzungen systematisch erfasst und innerhalb des Teams diskutiert, um fundierte und angemessene professionelle Reaktionen sicherzustellen. Diese kollektiven Besprechungen dienen auch dazu, Frühwarnzeichen zu erkennen und proaktiv darauf zu reagieren, um die Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Klienten zu gewährleisten.

## Klientenfeedback

Wir ermutigen unsere Klienten aktiv dazu, uns ihre Einschätzungen, Erfahrungen, Gefühle und Bedenken mitzuteilen. Dieses Feedback ist für die Risikobewertung unerlässlich und spielt eine entscheidende Rolle dabei, da es uns ermöglicht, potenzielle Risiken zu identifizieren, die sonst möglicherweise unerkannt bleiben würden. Um sicherzustellen, dass alle Stimmen gehört werden, bieten wir mehrere Feedback-Kanäle an. Neben den üblichen Kontaktkanälen gibt es ein extra Kontaktformular.

Direktes Klientenfeedback ist für die Evaluation essentiell

## Prozessablauf der Intervention

Der Eingang einer Meldung löst einen standardisierten Interventionsprozess aus.

## Meldung

Die Meldung eines Vorfalls ist der erste Schritt im Interventionsprozess. Diese kann auf verschiedenen Wegen erfolgen: elektronisch oder schriftlich via Formular, per E-Mail,

schriftlich per Brief, telefonisch oder persönlich. Jede Meldung wird sofort entgegengenommen und registriert, um eine zeitnahe Reaktion zu gewährleisten.

### Abklärung und Bewertung der Meldung

Sobald eine Meldung eingeht, wird mit der Aufnahme und dem Einholen aller relevanten Informationen zum Vorfall begonnen. Dies umfasst die Sichtung von Dokumenten sowie Gespräche mit der meldenden Person und anderen beteiligten oder informierten Personen. Nach der ersten Bewertung der vorhandenen Informationen erfolgt eine Triage, um das angemessene Vorgehen für die weitere Bearbeitung der Meldung zu bestimmen. Dabei wird entschieden, ob ein informelles Verfahren, ein formelles (arbeitsrechtliches) Verfahren oder ein (strafrechtliches) Krisenmanagement erforderlich ist.

Die eigentliche Intervention basiert auf der sorgfältigen Prüfung vorliegender Informationen.

### Entscheid und intervenierende Massnahmen

Basierend auf der initialen Bewertung und der Triage werden kurz-, mittel- und/oder langfristige Interventionsmassnahmen entwickelt. Diese sind darauf ausgerichtet, sowohl potenzielle Opfer als auch mutmassliche Täter sowie das Umfeld zu unterstützen und zu begleiten. Das oberste Ziel ist es, eine sichere Umgebung für alle Beteiligten zu schaffen, eine adäquate Prozessbegleitung zu leisten und weiteren Schaden abzuwenden. Zudem wird angestrebt, dass alle Beteiligten aus einem Vorfall lernen und entsprechende Lehren für die Zukunft ziehen können. Folgend einige Massnahmen zu Veranschaulichung:

Triage = Einordnung der Meldung nach Bewertung der vorliegenden Informationen.

Kategorisierung von Interventionsprozessen:

- Kurzfristige Massnahmen
- Mittelfristige Massnahmen
- Langfristige Massnahmen

- **Kurzfristige Massnahmen:** Sofortige Sicherheitsmassnahmen wie die Einschaltung der Polizei bei akuten Gefahren, vorübergehende Umplatzierungen oder Aussetzungen von Tätigkeiten, um unmittelbare Risiken zu minimieren. Aufgleisung fürsorgerischer Unterbringung (**FU**) bei akuter Fremd- oder Selbstgefährdung könnte hier ebenfalls angebracht sein.
- **Mittelfristige Massnahmen:** Beratung und Unterstützung für Opfer und mutmassliche Täter, Einleitung von Mediationsprozessen zur friedlichen Konfliktlösung. Spezifizierte Begleitung bei Verwahrlosungstendenzen, die nicht akut behandelt werden müssen, aber einer kontinuierlichen Aufsicht bedürfen.
- **Langfristige Massnahmen:** Entwicklung und Implementierung von spezifischen Präventionsmassnahmen, neue Schulungen für das Fachteam, basierend auf konkreten Vorfällen zur Sensibilisierung und zur Stärkung von Konfliktlösungskompetenzen. Überarbeitung von Richtlinien und Verfahren zur Risikominimierung, Unterstützung in der Konfliktlösungskompetenz des Klienten.

**FU:** In bestimmten Fällen kann die notwendige Unterstützung zum Schutz der betreffenden Person oder anderer nur durch eine stationäre Betreuung gewährleistet werden, gegebenenfalls auch gegen den Willen der Person. Die fürsorgerische Unterbringung zielt darauf ab, Personen mit psychischen Störungen, geistigen Behinderungen oder schwerer Verwahrlosung - unabhängig von einem Verschulden - durch einen stationären Aufenthalt in einer geeigneten Einrichtung zu unterstützen.

Gestaffelte Massnahmen können es ermöglichen, flexibel auf verschiedene Bedürfnisse und Situationen zu reagieren und eine nachhaltige Verbesserung der Sicherheit und des Wohlergehens aller Beteiligten zu fördern.

## Evaluation und Auswertung

Jeder Fall wird nach Abschluss der Interventionsmassnahmen evaluiert, um die Wirksamkeit der Massnahmen zu bewerten und Lerneffekte für zukünftige Fälle zu identifizieren. Diese Evaluation beinhaltet quantitative und qualitative Methoden, einschliesslich Feedbackgespräche mit den Beteiligten und Auswertung der Prozessdaten, um eine umfassende Bewertung zu gewährleisten.

Alle Schritte, von der Meldung bis zur Auswertung, werden sorgfältig dokumentiert. Diese Dokumentation dient als Grundlage für die Evaluation sowie als rechtliche Absicherung und Nachvollziehbarkeit. Zwecks Transparenz und Verständnis für getroffene Massnahmen werden alle relevanten Beteiligten über die Ergebnisse und Entscheidungen informiert.

Prozesstransparenz für die Betroffenen.

## Nachsorge und Unterstützung

Nach Abschluss des Interventionsprozesses setzen wir unsere Unterstützung und Nachsorge für die Beteiligten fort. Die generalisierte und breit gefächerte Begleitung, wird an den individuellen Bedürfnissen der Beteiligten ausgerichtet. Die Unterstützung kann intensivierete Gesprächssettings und eine Vertiefung relevanter Themen umfassen, um die langfristige Erholung und Reintegration zu fördern. Wenn spezialisierte psychologische oder rechtliche Beratung erforderlich ist, koordinieren wir die Einbindung entsprechender Fachkräfte im Rahmen unserer interdisziplinären Zusammenarbeit. Dies gewährleistet, dass alle Beteiligten Zugang zu den benötigten Ressourcen erhalten und eine ganzheitliche Unterstützung erfahren.

Auch nach formellem Abschluss eines Vorfalls gilt es, die Unterstützung eines Klienten bezüglich eines abgeschlossenen Vorfalls, wenn nötig anzupassen.

## Zusammenarbeit mit Externen

Nach den Vorgaben des Beschwerdeverfahrens des Sozialamtes des Kantons Zürich sind soziale Einrichtungen dazu angehalten, im Falle von Meinungsverschiedenheiten mit Klienten oder deren rechtlichen Vertretern neben dem internen Beschwerdemanagement auch eine externe Beschwerdestelle zu benennen (Sicherheitsdirektion Kanton Zürich, 2016). Diese muss organisatorisch unabhängig von der Leitungsebene sein und den Beteiligten bekannt gemacht werden (ebd.). Sollten die interne sowie die speziell definierte unabhängige Beschwerdestelle keine Lösung herbeiführen können, haben die Klienten oder ihre gesetzlichen Vertreter die Option, sich an offizielle externe Beschwerdeinstanzen zu wenden (Sicherheitsdirektion Kanton Zürich, 2016.). Über die Verfügbarkeit sowohl interner als auch externer Beschwerdemöglichkeiten müssen die Klienten und ihre Vertreter in schriftlicher Form bei Aufnahme informiert werden.

Aufgleisung externer Unterstützung, wenn nötig.

Vgl. Kantonales Sozialamt Kanton Zürich (2016). Regelungen bei Uneinigkeit (Beschwerdeverfahren): <https://www.zh.ch/content/dam/zhweb/bilder-dokumente/organisation/sicherheitsdirektion/sozialamt/abteilung-soziale-angebote/regelungen%20bei%20uneinigkeiten%20zwischen%20klientenInnen%20und%20einrichtungen.pdf>

Sollte eine schwierige Situation durch den Klienten nicht selbst gelöst werden können, oder Gewalterfahrungen gemacht worden sein, die die Aufmerksamkeit einer externen Stelle benötigen, dann wird die interne Meldestelle von LumVia durch die kantonale SEBE-Schlichtungsstelle ergänzt und kann vom Klienten aufgesucht werden. «Die SEBE-Schlichtungsstelle wird im Auftrag des Kantons Zürich von der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter UBA geführt. Die UBA ist ein politisch und konfessionell unabhängiger, gemeinnütziger Verein, der sich für ein selbstbestimmtes, würdiges Leben einsetzt» (uba.ch, 2023).

Des Weiteren spielt die Kooperation und fortlaufende Vernetzung mit weiteren Behörden und externen Stellen eine zentrale Rolle bei der Umsetzung des Präventions- und Schutzkonzepts. Zu diesem Zweck ist eine Vernetzung mit den Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden und Beistandschaften der jeweiligen Zuständigkeitsbereiche angezeigt, um Fälle von Missbrauch, Vernachlässigung sowie akute Krisensituationen und Zustände von Hilflosigkeit effektiv zu melden und bearbeiten lassen zu können. Ebenso sind die lokalen Polizeidienststellen wichtige Partner in solchen Fällen. Darüber hinaus ist die Anbindung an spezialisierte Beratungsstellen und verschiedene Gesundheitsdienstleister ein wesentlicher Bestandteil der Präventions- und Schutzmassnahmen. Diese Zusammenarbeit ermöglicht es, ein umfassendes Netzwerk an Unterstützung und Ressourcen für die Klienten zu bieten. Die Grundlage für solche externen Kooperationen bildet die jeweilige Einwilligung zur Aufhebung der Schweigepflicht oder eine entsprechende Vollmacht zur Auskunftserteilung, die von den Klienten oder deren gesetzlichen Vertretern unterzeichnet wird. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Massnahmen im besten Interesse der Betroffenen und unter Wahrung ihrer Rechte und Privatsphäre durchgeführt werden.

## Konzeptüberprüfung und -aktualisierung

Das Schutz- und Präventionskonzept sieht eine mindestens einmal jährliche Überprüfung der Konzeptionalisierung vor. Zusätzliche Überprüfungen finden statt, wenn gesetzliche oder regulatorische Änderungen oder signifikante Vorfälle dies erfordern, oder wenn neue Forschungsergebnisse und Best Practices bekannt werden. LumVia verpflichtet sich zu einer fortlaufenden Überprüfung und kontinuierlichen Anpassung unserer Strategien und Prozesse. Dies dient dazu, die Wirksamkeit unseres Schutz- und Präventionskonzepts nicht nur zu gewährleisten, sondern kontinuierlich zu verbessern

Externe SEBE-Schlichtungsstelle  
des Kantons für Klienten:  
Mo. - Fr. 14:00 – 17:00 Uhr  
Telefon: 058 450 60 60  
[info@uba.ch](mailto:info@uba.ch)  
vgl. <https://uba.ch/cms/sebe/>

Die Interdisziplinäre  
Zusammenarbeit ist wesentlicher  
Faktor zur Sicherstellung der  
Anforderung des Schutzes und  
Präventionskonzeptes und kommt  
dort zur Anwendung, wo dies im  
individuellen Einzelfall notwendig ist  
und vom Klienten gewollt.

- KESB;
- Beistandschaften, Polizei,
- Divers externe  
Beratungsstellen,
- Gesundheitsdienstleister wie  
Spitäler und Ärzte

Die Schweigepflichtsentbindung  
stellt sicher, dass alle relevanten  
Informationen – vor allem in  
Notsituationen – an relevante  
Stellen vertraulich weitergeleitet  
werden können.

Standardmässige  
Konzeptüberprüfung min. 1x im  
Jahr.

## Verpflichtung

Dieses Schutz- und Präventionskonzept bildet die Grundlage für unsere täglichen Bemühungen um Sicherheit und Integrität in unserer Organisation. Jeder Mitarbeiter von LumVia trägt eine Verantwortung dafür, die Prinzipien und Richtlinien dieses Konzepts in der täglichen Arbeit umzusetzen und zu leben. Wir verpflichten uns, dieses Konzept nicht nur als ein Dokument zu sehen, sondern als einen lebendigen Teil unserer Organisationskultur, der regelmässig reflektiert, diskutiert und verbessert wird.

Nur ein sinnhaftes Konzept kann als Bestandteil der Organisation gelebt werden.

### Kenntnisnahme der Mitarbeitenden

Das Konzept wird allen Mitarbeitenden im Rahmen von Einarbeitungsprogrammen und regelmässigen Schulungen vorgestellt. Ziel ist es, von Beginn an ein einheitliches Verständnis der Richtlinien zu schaffen und deren konsistente Umsetzung zu gewährleisten. Neue Mitarbeitende erhalten bei ihrer Einstellung eine detaillierte Einführung in das Konzept, um die Wichtigkeit der Präventionsmassnahmen zu unterstreichen. Durch die Integration des Konzepts als festen Bestandteil des Onboarding-Prozesses wird bereits ab dem ersten Arbeitstag ein klares Verständnis der Unternehmensrichtlinien geschaffen. Regelmässige Auffrischungsschulungen stärken das Bewusstsein und festigen die Anwendung der Richtlinien im Arbeitsalltag. Praktische Übungen und Diskussionen fördern zusätzlich das Verständnis und die effektive Umsetzung der Richtlinien, was eine sichere und unterstützende Arbeitsumgebung fördert.

### Kenntnisnahme der Anspruchsberechtigten

Das Konzept wird den Klienten in einer klaren und verständlichen Weise kommuniziert, beginnend im Aufnahmeprozess, um sicherzustellen, dass sie von Anfang an über die Präventionsmassnahmen informiert sind. Besonders wird darauf geachtet, dass die Informationen barrierefrei zugänglich sind. Eine barrierefreie Version des Konzepts wird auf der Website verfügbar gemacht und kann dort jederzeit eingesehen werden. Für Personen ohne Zugang zum Internet werden physische Kopien bereitgestellt, deren Verfügbarkeitsorte klar kommuniziert werden. Zusätzlich werden Klienten bei Bedarf gezielt auf das Konzept hingewiesen, insbesondere wenn eine Situation darauf hinweist, dass ein verstärktes Bewusstsein für die Inhalte notwendig ist.

Link folgt