



Präambel

Die Achtung der Würde, der Schutz der Persönlichkeit sowie die Wahrung der körperlichen und seelischen Unversehrtheit aller Menschen in unserer Einrichtung bilden die Grundlage unseres täglichen Handelns. Dies gilt gleichermaßen für die uns anvertrauten Bewohner sowie für alle Mitarbeiter, Auszubildende, Praktikanten, ehrenamtlich Tätige, Angehörige und externe Dienstleister.

Wir verpflichten uns zu einer Kultur des gegenseitigen Respekts, der Wertschätzung und des verantwortungsvollen Miteinanders. Jede Form von Gewalt, Misshandlung, Vernachlässigung, Diskriminierung, Belästigung oder Grenzverletzung, unabhängig davon, ob sie körperlicher, psychischer, sexueller, verbaler, finanzieller oder struktureller Art ist, wird in unserer Einrichtung nicht toleriert.

Unser Ziel ist es, ein sicheres Umfeld zu schaffen, in dem sich Bewohner geschützt und respektiert fühlen und Mitarbeiter ihre Aufgaben unter fairen, sicheren und wertschätzenden Arbeitsbedingungen ausüben können. Durch klare Verhaltensgrundsätze, verbindliche Meldewege, regelmäßige Schulungen und eine offene Fehler- und Kommunikationskultur fördern wir den Schutz vor Gewalt, stärken die Handlungssicherheit aller Beteiligten und unterstützen einen professionellen Umgang mit Verdachts- und Krisensituationen.

Ein wesentlicher Bestandteil unseres Gewaltschutzverständnisses ist die gewaltfreie Kommunikation. Sprache prägt Beziehungen und beeinflusst das Erleben von Sicherheit, Vertrauen und Wertschätzung. Deshalb verpflichten wir uns zu einem respektvollen, empathischen und professionellen Umgang miteinander. Gewaltfreie Kommunikation bedeutet für unsere Einrichtung, die Bedürfnisse, Gefühle und Grenzen anderer Menschen wahrzunehmen. Sie beinhaltet einen respektvollen Dialog, einen wertschätzenden Umgangston sowie die Fähigkeit, Konflikte konstruktiv und lösungsorientiert zu bearbeiten.

Abwertende Äußerungen, Anschreien, Drohungen, Beschämungen, Beleidigungen, diskriminierende Aussagen oder das bewusste Ignorieren von Menschen widersprechen unserem Verständnis und werden als Formen psychischer Gewalt betrachtet. Die Grundsätze der gewaltfreien Kommunikation gelten gleichermaßen im Umgang mit Bewohnern, Mitarbeitern, Angehörigen, gesetzlichen Vertretungen sowie allen weiteren Personen, die sich in unserer Einrichtung aufhalten.

Gewalt kann in unterschiedlichen Situationen auftreten und sowohl von Mitarbeitern, Bewohnern, Angehörigen oder externen Personen ausgehen. Ebenso können Mitarbeiter und Bewohner selbst von Gewalt, Bedrohungen oder Übergriffen betroffen sein. Daher verfolgt unsere Einrichtung einen umfassenden Gewaltschutzansatz, der alle Beteiligten einbezieht und sowohl präventive als auch intervenierende Maßnahmen umfasst.

Ziele

Das Gewaltschutzkonzept verfolgt das Ziel, Gewalt in jeder Form vorzubeugen, frühzeitig zu erkennen und konsequent zu unterbinden. Es dient dem Schutz aller Menschen innerhalb der Einrichtung und schafft verbindliche Strukturen für den professionellen Umgang mit Verdachtsfällen und tatsächlichen Gewaltvorfällen.

Im Mittelpunkt stehen dabei die Förderung einer respektvollen und wertschätzenden Umgangskultur sowie die Stärkung der Selbstbestimmung und Teilhabe aller Bewohner. Gleichzeitig sollen Mitarbeiter in ihrer Handlungssicherheit unterstützt und für grenzverletzendes Verhalten sensibilisiert werden.



Wir verfolgen insbesondere folgende Ziele:

- Schutz der körperlichen, seelischen und sozialen Unversehrtheit aller Bewohner
- Schutz der Mitarbeiter vor körperlicher, seelischer und psychischer Gewalt, Bedrohungen sowie Belästigungen
- Förderung einer offenen Fehler- und Kommunikationskultur
- Schaffung transparenter Melde- und Interventionswege
- Früherkennung möglicher Gefährdungssituationen
- Stärkung der Fachkompetenz durch regelmäßige Schulungen
- Sicherstellung eines professionellen Beschwerdemanagements
- KVP des Gewaltschutzes im Rahmen des Qualitätsmanagements (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

Das Gewaltschutzkonzept versteht sich als lebendiges Instrument der Qualitätsentwicklung und wird regelmäßig überprüft sowie an neue fachliche und gesetzliche Anforderungen angepasst.

Geltungsbereich

Dieses Gewaltschutzkonzept gilt für alle Bereiche unserer Einrichtung und richtet sich verbindlich an alle Mitarbeiter in allen Bereichen.

Ebenso richtet sich das Konzept an Bewohner, Angehörige, gesetzliche Betreuer, Besucher und externe Dienstleister. Das Konzept steht auf unserer Homepage www.seniorenheim-wassertruedingen.de www.seniorenheim-feuchtwangen.de zur Einsicht zur Verfügung. In ausgedruckter Form wird es am Infoboard zur Einsicht ausgelegt (WASS EG, FEU EG). Wir informieren Bewohner, Angehörige, gesetzliche Betreuer, Besucher und externe Dienstleister über unsere Grundsätze, soweit dies erforderlich und angemessen ist.

Die Bestimmungen dieses Konzeptes gelten unabhängig von Alter, Geschlecht, Herkunft, Religion, Weltanschauung, Behinderung, sexueller Identität oder sozialem Status.

Führungskräfte haben insbesondere die Aufgabe, Mitarbeiter zu unterstützen, eine offene Gesprächskultur zu fördern, Risiken zu erkennen und Konflikte professionell zu begleiten.

Rechtliche Grundlagen

Das Gewaltschutzkonzept unserer Einrichtung orientiert sich an den gesetzlichen Anforderungen sowie den fachlichen Empfehlungen zur Sicherung der Rechte und des Schutzes von Menschen in vollstationären Einrichtungen.

Der Schutz vor Gewalt ist ein Bestandteil einer professionellen Pflege- und Betreuungskultur und leitet sich aus dem Grundsatz ab, dass jeder Mensch Anspruch auf Achtung seiner Würde, seiner körperlichen und seelischen Unversehrtheit sowie seiner persönlichen Freiheit hat.

Unsere Einrichtung berücksichtigt insbesondere folgende rechtliche Grundlagen:

- **Grundgesetz GG**
Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen und gesellschaftlichen Akteure. Dieser Grundsatz bildet die Grundlage unseres Handelns und unseres Verständnisses von Schutz und Sicherheit.
- **Bürgerliches Gesetzbuch BGB**
Das Recht auf körperliche Unversehrtheit, Selbstbestimmung und Schutz der Persönlichkeit verpflichtet dazu, die Rechte und Interessen der Bewohner zu achten und zu schützen



- **Sozialgesetzbuch XI (SGB XI, Pflegeversicherung)**
Die Sicherstellung einer qualitätsgesicherten Pflege sowie die Förderung der Selbstbestimmung und Lebensqualität pflegebedürftiger Menschen sind zentrale Bestandteile der stationären Versorgung.
- **Pflege-, Wohn und Qualitätsgesetz (PfleWoqG)**
Es stärkt die Rechte von Menschen, die Wohn- und Betreuungsleistungen in Anspruch nehmen. Insbesondere stehen Schutz, Selbstbestimmung, Information und Transparenz im Mittelpunkt.
- **Qualitätsprüfungsrichtlinien des Medizinischen Dienstes (QPR)**
Die Anforderungen berücksichtigen den Umgang mit Risiken, die Förderung einer sicheren Versorgung sowie den Schutz der Bewohner vor gesundheitlichen Beeinträchtigungen und Gewalt.
- **Heimgesetze der Bundesländer**
Die jeweiligen landesrechtlichen Regelungen verpflichten stationäre Einrichtungen dazu, die Sicherheit, Würde und Rechte der Bewohner zu gewährleisten.
- **Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)**
Die Einrichtung trägt Verantwortung für den Schutz der Mitarbeiter. Dazu gehört auch Prävention psychischer Belastungen, Konflikte am Arbeitsplatz sowie der Schutz von Gewalt und Übergriffen.
- **Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)**
Diskriminierung und Benachteiligung aufgrund persönlicher Merkmale werden nicht toleriert. Die Einrichtung verpflichtet sich zu einem respektvollen Umgang mit allen Menschen.

Gewaltformen und Grenzverletzungen

Gewalt kann viele unterschiedliche Formen annehmen und ist nicht immer sofort sichtbar! Sie entsteht häufig in Situationen, in denen persönliche Grenzen nicht ausreichend wahrgenommen, Bedürfnisse nicht erkannt oder Belastungssituationen nicht rechtzeitig aufgefangen werden.

Unsere Einrichtung versteht Gewalt als jede Handlung oder Unterlassung, durch die ein Mensch in seiner Würde, Selbstbestimmung, körperlichen oder seelischen Unversehrtheit beeinträchtigt oder gefährdet wird.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass Gewalt unbeabsichtigt entstehen kann, z.B. durch Unwissenheit, Überforderung, Zeitdruck oder fehlende Kommunikation. Auch unbeabsichtigte Grenzverletzungen werden ernst genommen, reflektiert und zur Verbesserung unserer Qualität genutzt.

Körperliche Gewalt

Körperliche Gewalt umfasst alle Handlungen, die eine körperliche Schädigung oder Beeinträchtigung verursachen oder verursachen können.

Dazu gehören z.B.:

- Schlagen, Stoßen oder Treten
- Grobes Anfassen oder Ziehen
- Unangemessener Umgang bei Transfers oder Pflegehandlungen
- Schmerzhaftes oder unnötiges Festhalten
- Nicht fachgerechte Durchführung pflegerischer Maßnahmen
- Unangemessener Einsatz von freiheitsentziehenden Maßnahmen
- Körperliche Übergriffe zwischen den Bewohnern

Pflegehandlungen finden immer in einer besonderen Vertrauenssituation statt. Deshalb ist ein achtsamer, professioneller und ressourcenorientierter Umgang besonders wichtig.



Psychische und verbale Gewalt

Psychische Gewalt kann für Betroffene ebenso belastend sein wie körperliche Gewalt und tritt häufig durch Sprache oder Verhalten auf.

Hierzu zählen:

- Anschreiben oder aggressiver Tonfall
- Beschimpfungen oder Beleidigungen
- Drohungen
- Einschüchterungen
- Demütigung oder Bloßstellen
- Ignorieren von Bedürfnissen
- Entzug von Aufmerksamkeit oder Zuwendung
- Respektlose Kommunikation
- Abwertung aufgrund von Alter, Erkrankung oder Einschränkungen

Unsere Einrichtung betrachtet eine wertschätzende und gewaltfreie Kommunikation als wesentlichen Bestandteil des Schutzes vor psychischer Gewalt.

Emotionale und soziale Gewalt

Menschen in Pflegeeinrichtungen sind häufig auf Unterstützung und Beziehungen angewiesen. Ein Mangel an Wertschätzung oder sozialer Teilhabe kann erheblichen Einfluss auf das Wohlbefinden haben.

Emotionale Gewalt kann entstehen durch:

- Fehlende Zuwendung
- Mangelnde Beteiligung an Entscheidungen
- Nichtbeachtung individueller Wünsche
- Fehlende Privatsphäre
- Ausgrenzung
- Fehlende Anerkennung der Persönlichkeit

Wir begegnen jedem Menschen mit dem Bewusstsein, dass Biografie, Erfahrungen und persönliche Bedürfnisse die Grundlage einer individuellen Begleitung bilden.

Sexuelle Gewalt und Grenzverletzungen

Sexuelle Gewalt umfasst jede sexuelle Handlung oder Annäherung, die gegen den Willen einer Person erfolgt oder deren persönliche Grenzen verletzt.

Dazu gehören:

- Unerwünschte Berührungen
- Sexuelle Kommentare oder Bemerkungen
- Verletzungen der Intimsphäre
- Ausnutzung von Abhängigkeiten
- Sexuelle Belästigung

Die Wahrung von Nähe und Distanz ist ein zentraler Bestandteil professioneller Pflege.

Vernachlässigung

Vernachlässigung bedeutet, dass notwendige Bedürfnisse eines Menschen nicht ausreichend berücksichtigt werden.

Dazu gehören z.B.:

- Unzureichende Unterstützung bei Körperpflege und Ernährung
- Mangelnde Flüssigkeitsversorgung



- Nicht beachtete Schmerzen oder Beschwerden
- Fehlende soziale Betreuung
- Verspätete Weitergabe von wichtigen Informationen
- Unzureichende Beobachtung von Veränderungen

Auch organisatorische Faktoren wie Personalmangel, fehlende Kommunikation oder unklare Zuständigkeiten können Risiken für Vernachlässigung erhöhen.

Finanzielle Gewalt

Finanzielle Gewalt liegt vor, wenn eine Person unrechtmäßig oder gegen ihren Willen um finanzielle Mittel oder Eigentum gebracht wird.

Beispiele:

- Diebstahl
- Unberechtigte Nutzung persönlicher Gegenstände
- Druck auf Bewohner zur Herausgabe von Geld oder Wertgegenständen
- Missbrauch von Vertrauensverhältnissen

Gewalt gegen Mitarbeiter

Auch Mitarbeiter haben Anspruch auf Schutz. Gewalt gegenüber Mitarbeiter wird ebenso ernst genommen wie Gewalt gegenüber Bewohner.

Hierzu gehören:

- Beschimpfungen und Bedrohungen
- Körperliche Angriffe
- Sexuelle Belästigung
- Diskriminierung
- Dauerhaft belastende Konfliktsituation

Besondere Herausforderungen können entstehen durch:

- Demenzbedingte Veränderungen
- Angst, Schmerz oder Überforderung von Bewohnern
- Herausforderndes Verhalten aufgrund von Erkrankungen

Mitarbeiter erhalten Unterstützung durch Schulungen (mind. 1x jährlich), Fallbesprechungen, Deeskalationsmaßnahmen und interne Ansprechpartner.

Risiko- und Gefährdungsanalyse

Die Risikoanalyse bildet die Grundlage für Entwicklung und Umsetzung wirksamer Schutzmaßnahmen. Sie dient dazu, mögliche Gefährdungen frühzeitig zu erkennen, zu bewerten und geeignete Präventionsmaßnahmen einzuleiten.

Die Analyse wird regelmäßig sowie nach besonderen Ereignissen überprüft und weiterentwickelt.

Risikobereiche im Pflegealltag

Besondere Aufmerksamkeit erfordern Situationen mit:

- Körperpflege und Intimpflege
- Unterstützung bei Ausscheidungen
- Transfers und Mobilisation
- Medikamentengabe



- Bewohner mit Demenz
- Herausforderndem Verhalten
- Freiheitsentziehenden Maßnahmen
- Konflikte zwischen Bewohnern
- Konflikte mit Angehörigen
- Hoher Arbeitsbelastung oder Zeitdruck
- Kommunikationsprobleme im Team

Risikofaktoren auf Bewohnerseite

Mögliche Risikofaktoren können sein:

- Eingeschränkte Kommunikationsfähigkeit
- Kognitive Veränderungen
- Angst oder Unsicherheit
- Schmerzen
- Traumatische Erfahrungen
- Fehlende soziale Unterstützung
- Abhängigkeit von Hilfeleistungen

Risikofaktoren auf Mitarbeiterseite

Auch Mitarbeiter können durch bestimmte Faktoren belastet werden:

- Zeitdruck
- Hohe Arbeitsbelastung
- Fehlende Erholung
- Konflikte im Team
- Mangelnde Handlungssicherheit
- Fehlende Schulung
- Emotionale Belastung durch schwierige Situationen

Die Einrichtung begrenzt diese Risiken durch Unterstützung, Schulung, Reflexion und eine gewaltfreie Führungskultur.

Prävention und gewaltfreie Kommunikation

Prävention bedeutet für uns, Bedingungen zu schaffen, unter denen Gewalt möglichst gar nicht entsteht.

Ein respektvoller Umgang miteinander ist die Grundlage unseres Handelns.

Gewaltfreie Kommunikation

Wir achten auf:

- Eine wertfreie Wahrnehmung von Situationen
- Einen respektvollen Umgangston
- Beschreiben statt bewerten
- Aktives Zuhören
- Das Erkennen von Bedürfnissen
- Lösungsorientierte Gespräche

Gerade im Pflegealltag ist es wichtig, Verhalten nicht vorschnell zu bewerten, sondern nach den möglichen Ursachen zu fragen:

Statt: „der Bewohner ist schwierig.“ Fragen wir – was möchte uns dieses Verhalten mitteilen? Welche Bedürfnisse oder Belastungen stehen dahinter?



Prävention durch Beziehungsgestaltung

Wir fördern:

- Individuelle Betreuung
- Selbstbestimmung
- Beteiligung an Entscheidungen
- Wahrung der Privatsphäre
- Respektvolle Kommunikation

Prävention durch Mitarbeiterentwicklung

Mitarbeiter erhalten:

- Eine strukturierte Einarbeitung
- Regelmäßige Schulungen
- Unterstützung in schwierigen Situationen
- Möglichkeiten zur Reflexion

Verhaltenskodex für Mitarbeiter

Der Verhaltenskodex beschreibt die Grundhaltung und die Erwartungen an alle Mitarbeiter. Er dient als Orientierung für den täglichen Umgang miteinander und unterstützt die Umsetzung einer gewaltfreien Pflegekultur.

Alle Mitarbeiter verpflichten sich:

- Bewohnern mit Respekt, Wertschätzung und Achtung ihrer Würde zu begegnen
- Die Selbstbestimmung und persönlichen Grenzen jedes Menschen zu achten
- Eine gewaltfreie und respektvolle Kommunikation zu pflegen
- Bewohner nicht zu beschämen, abzuwerten oder unter Druck zu setzen
- Intimsphäre und Privatsphäre zu schützen
- Nähe und Distanz professionell zu gestalten
- Konflikte frühzeitig anzusprechen und konstruktiv zu lösen
- Belastende Situationen nicht ignorieren
- Beobachtungen von Grenzverletzungen und Gewalt weiterzugeben

Schutz der Bewohner

Wir achten darauf, dass jeder Mensch:

- Als individuelle Persönlichkeit wahrgenommen wird
- Seine Wünsche und Bedürfnisse äußern kann
- An Entscheidungen beteiligt wird
- Seine Gewohnheiten und wenn vorhanden Biografie berücksichtigt wird
- Seine Privatsphäre geschützt wird

Selbstbestimmung und Teilhabe

Bewohner werden ermutigt:

- Eigene Entscheidungen zu treffen
- Wünsche und Beschwerden zu äußern
- Aktiv am Alltag teilzunehmen

Schutz der Mitarbeiter vor Gewalt und Übergriffen

Mitarbeiter erhalten Unterstützung durch:

- Beratung durch Vorgesetzte
- Gemeinsame Reflexion schwieriger Situationen



- Schulungen zu Deeskalation
- Klare Handlungsmöglichkeiten bei Übergriffen

Bei Übergriffen wird geprüft:

- Was ist passiert? – genaue Beschreibung der Situation
- Welche (mögliche) Ursachen lagen vor?
- Welche Unterstützung benötigt die betroffene Person?
- Welche Maßnahmen sind notwendig, um Wiederholungen zu vermeiden?

Vorgehen bei Verdacht oder Gewaltvorfall

1. Schutz sicherstellen
2. Information weitergeben an die zuständige nächste Vorgesetzte
3. Situation einschätzen
4. Dokumentation (sachlich)
 - a. Datum und Zeitpunkt
 - b. Beteiligte Person
 - c. Beobachtungen
 - d. Eingeleitete Maßnahmen
5. Weitere Maßnahmen z.B. ärztliche Versorgung, Gespräch, Einbindung von Angehörigen, arbeitsrechtliche Maßnahmen

Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Die Überprüfung erfolgt:

- Jährlich
- Nach besonderen Ereignissen
- Bei gesetzlichen Änderungen
- Aufgrund von Erkenntnissen aus Beschwerden oder Rückmeldungen

Zur Weiterentwicklung gehören:

- Regelmäßige Schulungen (mind. 1x jährlich)
- Teambesprechungen
- Reflexion von Situationen
- Auswertung von Beschwerden und Vorfällen
- Anpassung von Maßnahmen



Ansprechpartner Wassertrüdingen

Geschäftsführung Fr. Andrea Beyer 09852 6762 22
 Einrichtungsleitung Fr. Verena Großhauser 09832 68 999 15
 Pflegedienstleitung Fr. Romy Mayr 09832 68 999 54
Gewaltschutzbeauftragter Anm.: befindet sich gerade in der Findungsphase

Ansprechpartner Feuchtwangen

Geschäftsführung Fr. Andrea Beyer 09852 6762 22
 Einrichtungsleitung Fr. Bianca Thiele 09852 6762 31
 Pflegedienstleitung Fr. Agnieszka Nusselt 09852 6762 35
Gewaltschutzbeauftragter Anm.: befindet sich gerade in der Findungsphase

Polizeinotruf 110
 Notruf für Feuerwehr und Rettungsdienst 112
 Polizeiinspektion Dinkelsbühl 09851 5719 0
 Polizeiinspektion Feuchtwangen 09852 6715 0
 PSU – psychosoziale Unterstützung Flyer ist beigelegt

Mitgeltende Dokumente

Meldeblock Arbeitsunfall
 Pflegedokumentation
 Beschwerdemanagement/Reklamationsprotokoll
 Beratungsmanagement
 Mitarbeiterbefragung Gewalt
 Meldeprotokoll Gewalt

Kurzablauf bei Gewaltvorfällen

Wahrnehmen → Schützen → Informieren → Dokumentieren → Handeln → Auswerten

✂ bitte hier abtrennen und bei der Einrichtungsleitung abgeben

Anlage 2: Verpflichtungserklärung Mitarbeiter

Ich bestätige, dass ich das Gewaltschutzkonzept der Einrichtung gelesen und verstanden habe. Bei Unklarheiten frage ich aktiv nach.
 Ich verpflichte mich, die Grundsätze eines respektvollen und gewaltfreien Umgangs einzuhalten und zur Sicherheit aller Personen in unserer Einrichtung beizutragen.

Name: _____

Datum: _____

Unterschrift: _____