

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

Schutz- und Präventionskonzept auf der Grundlage vom Bündner Standard

Inhaltsverzeichnis

1. Schutzkonzept	2
1.1 Ausgangslage	2
1.2 Adressaten	2
1.3 Anforderungen der Aufsichtsbehörden	2
1.4 Interne und externe Anknüpfung	2
2. Kurzbeschrieb Bündner Standard	3
3. Bündner Standard im Alterszentrum Serata	4
4. Anwendung des Bündner Standards die 10 Kernelemente	5
4.1 Kernelement 1: Werte und Haltungen	5
4.1.1 Folgende Grundhaltungen sind uns wichtig:	5
4.1.2 Handhabung der Werte im in der Praxis	6
4.2 Kernelement 2: 360 Grad Sicht	6
4.2.1 Ebenen der Grenzverletzung	6
4.2.2 Weitere mögliche Ebenen der Grenzverletzung	8
4.3 Kernelement 3: Kodex und nicht tolerierbare Handlungen	8
4.3.1 Bewegungseinschränkende Massnahmen	9
4.3.2 Tolerierbare Handlungen	9
4.3.3 Information und Schulung	10
4.4 Kernelement 4: Perspektiven der Verantwortung	10
4.5 Kernelement 5: Das Einstufungsraster	11
4.6 Kernelement 6: Erfassungsfomular	12
4.7 Kernelement 7: Nachsorge	12
4.7.1 Formen der Nachsorge	12
4.7.2 Phasen der Nachsorge und Verantwortlichkeiten	13
4.8 Kernelement 8: Rechenschaftsbericht	13
4.9 Kernelement 9: Interne und externe Meldestelle	14
4.10 Kernelement 10: Adaption Konzept auf Organisation	14
5. Mitgeltende Dokumente	15
6. Hinweis auf Dokumentenablage	15

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	1/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

1. Schutzkonzept

1.1 Ausgangslage

Wenn Menschen mit Menschen zusammenarbeiten, gehören die Interaktion, die Kontaktaufnahme und die Gestaltung der angemessenen Nähe zu den zentralen Elementen der Beziehungsgestaltung. Die Gestaltung von achtsamen Beziehungen braucht Räume, in denen darüber gesprochen wird, was angemessen ist und was nicht. Es sollen Handlungen und Werte besprochen werden, ohne Bewertung der Rolle und Funktion des einzelnen Menschen mit seinen Gefühlen und Emotionen.

So braucht es eine Kultur der Besprechbarkeit von Erfahrungen und Settings, in denen regelmässig über die in der Institution expliziert definierte taktvolle Nähe und die professionelle respektvolle Distanz ausgetauscht wird. Diese professionelle Nähe, welche das Bedürfnis von Distanz und Nähe aufnimmt, sowohl in psychischer als auch in physischer Hinsicht, gilt es in einer Organisation zu prägen und zu beschreiben.

1.2 Adressaten

Das Schutzkonzept richtet sich primär an die Aufsichtsbehörde, die Trägerschaft und die Mitarbeitenden im Serata. Zudem kann es zur vertieften Information an Bewohnende und Angehörige abgegeben werden.

1.3 Anforderungen der Aufsichtsbehörden

Als Qualitätsanforderung für eine Erteilung der Betriebsbewilligung an eine Institution der stationären Langzeitpflege, verlangt der Kanton Graubünden ein Konzept¹ zum Umgang mit Gewalt und Aggressionen in der Pflege und die Erfassung der Ereignisse. Dieser Anforderung wird im Vorliegenden Schutz- und Präventionskonzept auf der Grundlage vom Bündner Standard Rechnung getragen.

1.4 Interne und externe Anknüpfung

Sozial engagiert fördern wir das Potenzial von Menschen - damit das Leben gelingt, lesen wir im Leitbild der Stiftung Gott hilft. Der Schutz und die Stärkung jeder einzelnen Person ist zentral und wird in allen Arbeitsbereichen ernst genommen.

Wir achten die Persönlichkeit und die Privatsphäre des einzelnen Bewohnenden steht in unserem Leitbild. Das Schutzkonzept nimmt diese Aussage auf und leitet uns in unseren Aufgaben.

Folgende Dokumente bilden die Grundlage unserer Haltung und beschreiben die Werte, auf denen unser Auftrag und die Art wie wir ihn ausführen aufgebaut sind:

- Leitbild der Stiftung Gott hilft
- Leitbild Serata: Du stellst meine Füsse auf weiten Raum
- Charta der Zusammenarbeit

¹ Betriebsbewilligung für stationären Langzeitbereich (Gesundheitsamt Graubünden) 2018

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	2/15

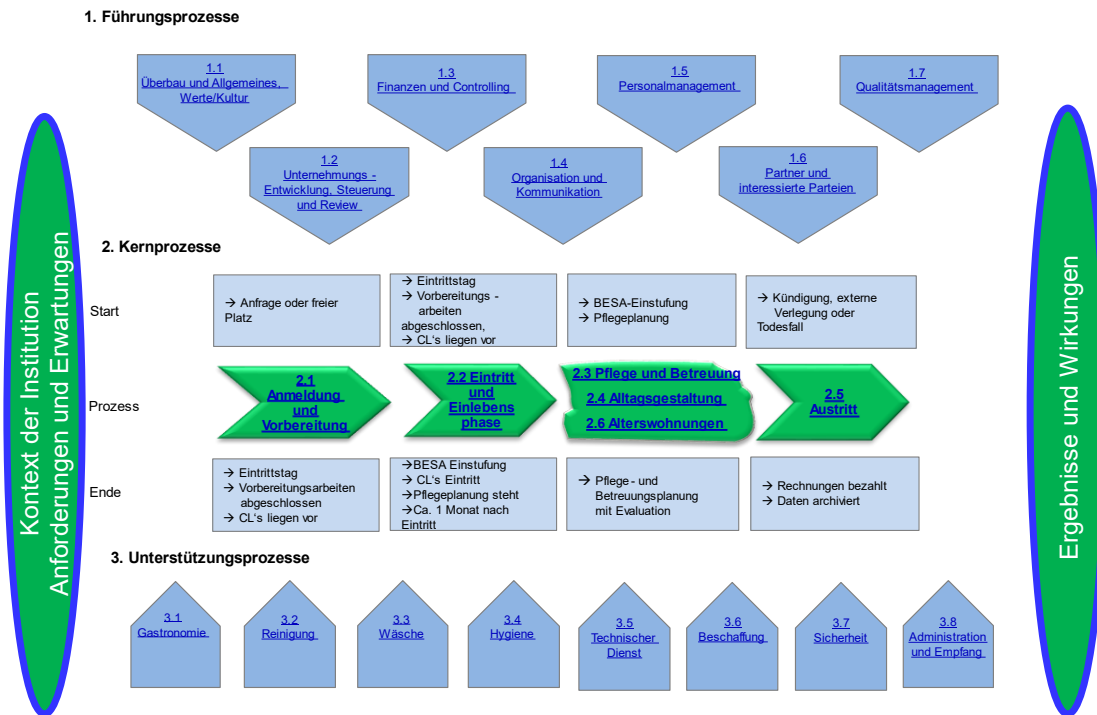
Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

Im QMS ist das Schutzkonzept im Führungsprozess unter 1.2.5 abgelegt. In verschiedenen Prozessbeschreibungen (Personalmanagement, Pflege und Betreuung, etc.) finden sich Verweise und direkte Bezüge auf das Schutzkonzept.

Prozesslandkarte Version vom 27. Juli 2022

Serata Zizers

Alters- und Pflegezentrum



2. Kurzbeschreibung Bündner Standard

Grenzverletzungen sind Verletzungen der Integrität von anderen oder, bei selbstverletzenden Verhaltensweisen, der eigenen Integrität. Sie zeigen sich in Form von physischen, psychischen, sexualisierten, kulturell oder strukturellen Grenzverletzungen. Diese können absichtlich oder unabsichtlich aufgrund eines unterschiedlichen Entwicklungsstands, aus Unkenntnis, Nichtbeachten von Verhaltensregeln, unterschiedlichem Empfinden von Nähe und Distanz oder einer psychischen Erkrankung in Bezug auf den Umgang mit Macht entstehen.

Der Bündner Standard stellt Instrumente zur Verfügung, die dem Ziel dienen, Grenzverletzungen zu erfassen, einzustufen, einem professionellen Bearbeitungsprozess zuzuführen und diese für alle involvierten Personen und Gremien in sinnvoller Weise transparent zu machen. Er ersetzt weder Institutions- bzw. Organisationsstrukturen noch Konzepte und Abläufe oder die Fachlichkeit von Mitarbeitenden. Vielmehr ergänzt der Bündner Standard diese bei Fällen von Grenzverletzungen.

Mit der Einführung des Bündner Standards werden gleichzeitig präventive Massnahmen zur Vermeidung von Grenzverletzungen thematisiert und implementiert.

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	3/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

3. Bündner Standard im Alterszentrum Serata

Das Alterszentrum Serata bietet insgesamt 45 betagten Menschen Wohn- und Lebensraum. Wir pflegen und betreuen in Einbettzimmern, dies in allen Pflegestufen. Geeignete bauliche und inhaltliche Strukturen leiten Desorientierte durch ihren Alltag. Wir sind eine Ausbildungsstätte von Lernenden zur FaGe und AGS. Rund 70 Mitarbeitende sind im Serata angestellt.

In unserer Institution sind die Prävention und der Umgang mit Grenzverletzungen auf der Grundlage des Bündner Standards geregelt. Das Organigramm gibt Auskunft über die Dienstwege.

Auf zwei Stockwerken betreuen wir Bewohnende mit sehr unterschiedlichen Einschränkungen, auf einem Stockwerk betreuen wir vorwiegend an Demenz erkrankte Bewohnende.

Im QMS: Das Konzept Demenzerkrankung 2.3.31 formuliert die Grundlagen und hilft eine differenzierte Betreuung und Pflege von demenzerkrankten Menschen zu gewährleisten. Alle Mitarbeitenden der Station kennen Hintergründe der Arbeitsweise und deren Wertehaltung, die spezifischen Zielsetzungen und die Handlungsvorgaben für den Bereich Demenzbetreuung.

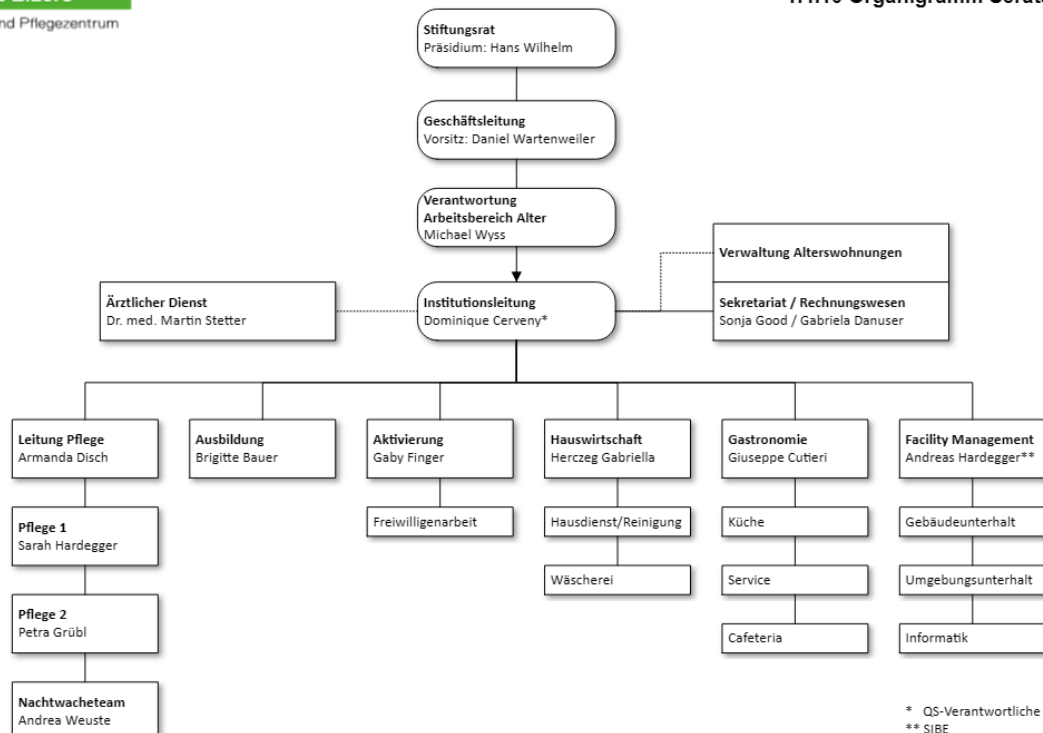
Die Lernfähigkeit ist bei demenzerkrankten Menschen sehr begrenzt vorhanden, darum liegt der Schwerpunkt bei grenzverletzendem Verhalten primär im Schutz und der Selfcare der Mitarbeitenden.

Bei der Anstellung wird kein Auszug aus dem Strafregister verlangt, da dies in der Branche nicht üblich ist. Die Geschäftsleitung entschied dies am 19.8.2024.

Serata Zizers

Alters- und Pflegezentrum

1.4.10 Organigramm Serata.vsd



Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	4/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

4. Anwendung des Bündner Standards die 10 Kernelemente

Wir verpflichten uns, die Grundlagen des Bündner Standards unter Berücksichtigung unserer Haltungen und Normen einzuhalten und nach bestem Wissen und Gewissen im Alltag umzusetzen.



Die Kernelemente

Die Inhalte der zehn Kernelemente in der Basisversion Bündner Standard haben in unserer Organisation uneingeschränkte Gültigkeit. In diesem Organisationskonzept sind die Kernelemente ausführlich beschrieben, Anpassungen und Ergänzungen auf unseren Arbeitsbereich wurden gemacht.

4.1 Kernelement 1: Werte und Haltungen

Der Schutz der Integrität von Menschen ist eine Frage der Haltung und der Sicherheit. Grundhaltungen müssen vermittelt, gelebt und gepflegt werden, sowohl auf Leitungsebene als auch als Kultur in einer Organisation. Entsprechende Rahmenbedingungen unterstützen und geben in herausfordernden Situationen Sicherheit.

4.1.1 Folgende Grundhaltungen sind uns wichtig:

- Wir achten unser Gegenüber als Gleichwürdig, unabhängig von Hierarchiestufen und Abhängigkeitsverhältnis.
- Wir bieten Schutz damit ganzheitliche Integritätsentwicklung möglich ist.
- Wir pflegen eine Kultur der Achtsamkeit auf allen Ebenen.
- Wir gestalten die Nähe und Distanz in der Zusammenarbeit von Menschen mit Menschen aktiv und unter ständiger Berücksichtigung der Auftrags- und Rollenklarheit und der nötigen Transparenz
- Wir pflegen geklärte Kommunikationswege
- Wir lernen am Geschehenen. Es finden regelmässig Rapporte und Fallbesprechungen zum Thema statt

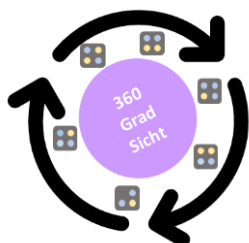
Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	5/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

4.1.2 Handhabung der Werte im in der Praxis

- Eine Schulung zum Schutzkonzept ist Teil der Einführung neuer Mitarbeitenden
- **Im QMS: 1.5.10 CL Personaleintritt** fordert die Planung & Durchführung
- Der Kodex (inklusive tolerierbare und nicht tolerierbare Handlungen) für Mitarbeitende der Stiftung Gott hilft ist verbindlich und mit der Unterschrift des Arbeitsvertrages geltend gemacht. Siehe Vorlage Arbeitsvertrag Managementhandbuch Stiftung Gott hilft.
- Auf Teamebene finden monatliche Rapporte und Fallbesprechungen statt und das Schutzkonzept ist Traktandum bei jeder Teamsitzung
- Jeder Arbeitsbereich hat die zentralen Dokumente und Merkblätter zum Schutzkonzept in einer grünen Mappe erhalten, diese ist leicht zugänglich für alle Mitarbeitenden.
- Die Dokumentation von Ereignissen in der Stufe 1 & 2 wird im WiCare gemacht, via Ereignisprotokoll. Ereignisse dieser Stufe welche in die Bereich Gastronomie oder Hauswirtschaft fallen, werden mittels dem 1.7.50 FO Meldung von Nichtkonformitäten festgehalten.
- Ab Stufe 3 wird ein Erfassungsformular ausgefüllt, die Institutionsleitung ist in die Bearbeitung involviert.
- Vertiefende Schulungen zur Thematik sind Teil der Institutionskultur. Diese wird von der Institutionsleitung im Rahmen der Jahresplanung gemacht und wird mindesten 1x jährlich bereichsübergreifend durchgeführt und 1x jährlich pflegespezifisch.
- Die Erfüllung der Mindestanforderungen erfolgt durch die Präventions- und Meldestelle der Stiftung Gott hilft in Zusammenarbeit mit der Institutionsleitung. Bis diese in Stelle eingerichtet und besetzt ist, läuft dies über Institutionsleitung.
- Der erforderliche jährliche Rechenschaftsbericht wird von der Institutionsleitung erstellt

4.2 Kernelement 2: 360 Grad Sicht



Ein wichtiges Element des Bündner Standards ist es, alle Ebenen der Grenzverletzung, welche möglich sind, mitzudenken und zu gewichten. Je nach Zielgruppe sind diese Ebenen vielfältig. Es werden alle Konstellationen berücksichtigt, was eine ganzheitliche Sichtweise ermöglicht. Besondere Beachtung gilt den Grenzverletzungen gegenüber vulnerablen Personen in Abhängigkeitsverhältnissen.

4.2.1 Ebenen der Grenzverletzung


Grenzverletzungen finden meist zwischen zwei oder mehreren Personen statt. Das Verhältnis, in welchem die zwei Personen im Alterszentrum Serata zueinanderstehen, beschreibt, auf welcher Ebene die Grenzverletzung stattfindet. In untenstehender Grafik werden die betroffenen Personen mit gelben Punkten gekennzeichnet.

Im Folgenden sind die Ebenen beschrieben und mit einigen Beispielen aus dem Alltag ergänzt, die Aufzählung ist nicht vollständig.

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	6/15

	<p>Bewohnende untereinander</p> <p>Die erste Ebene erfasst grenzüberschreitendes Verhalten zwischen zwei oder mehreren Personen, welche das Angebot in Anspruch nehmen. Die Bewohnenden benötigen pflegerische und betreuerische Unterstützung, sie bringen langjährige Verhaltensmuster mit, die sich kaum ändern lassen. Bewohnende mit demenziellen und psychischen Erkrankungen haben häufig Schwierigkeiten sich adäquat zu verhalten und natürliche Grenzen zu erkennen. Sie brauchen in diesem Bereich besondere Hilfestellung und Unterstützung.</p> <p>Einige Beispiele: sind Beschimpfungen, Mobbing, manipulieren, schubsen und schlagen</p>
	<p>Mitarbeitende zu Bewohnenden</p> <p>Grenzverletzungen auf dieser Ebene stellen das Serata vor besondere Herausforderungen. Aufgrund des Machtgefälles sind sie zusätzlich einschneidend und gravierend. Kein:e Bewohnende:r sollte physischen, psychischen oder sexualisierten Verletzungen seiner/ihrer Person durch Mitarbeitende ausgesetzt werden.</p> <p>Erlaubte Interventionen und Handlungsoptionen (beispielsweise Festhalten zum Schutze des/der Bewohnenden müssen im Serata definiert sein. Auch wenn grenzverletzende Interventionen erlaubt oder gefordert sind, bedeuten sie für die Bewohnenden einen Eingriff in ihre Integrität. Deshalb sind sie zu melden, jedoch unter der Berücksichtigung der Notwendigkeit zu behandeln.</p> <p>Einige Beispiele: grobes Verhalten, Bevormundung, Vernachlässigung, Gehässigkeit</p> <p>Bei sexualisierter Grenzverletzung ist ein gesondertes Vorgehen aufgrund der strafrechtlichen Relevanz vorgesehen</p>
	<p>Bewohnende zu Mitarbeitenden</p> <p>Bei Menschen mit einer geistigen, psychischen oder demenziellen Einschränkung ist die Wahrnehmungsfähigkeit und das Erkennen von Grenzen reduziert. Daher können Bewohnende unter Umständen Situationen schlecht einschätzen. Sie regieren daher mit Angst, Überforderung, mangelnder Steuerung und nicht adäquater Kommunikation. Dennoch muss zum Schutz der Mitarbeitenden eine Grenzverletzung ihnen gegenüber als solche deklariert werden und ernst genommen werden (z.B. durch Nachsorge und geeignete Sicherheits- und Schutzmassnahmen).</p> <p>Einige Beispiele: Beschimpfungen, schlagen, Klammergriff, anzügliche Bemerkungen und Berührungen</p>
	<p>Bewohnende gegenüber sich selbst</p> <p>Es gibt vielfältige Formen von Grenzverletzungen gegenüber sich selbst. Beispiele sind: Substanzmittelmissbrauch, Kopf gegen die Wand schlagen, Essstörung usw.</p>
	<p>Mitarbeitende zu Mitarbeitenden</p> <p>Den einzelnen Mitarbeitenden und dem Team kommt in der Arbeit mit Menschen eine besondere Bedeutung zu. Die gemeinsame Kultur des respektvollen Zusammenarbeitens ist zentral.</p>

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

	<p>Beispiele für grenzverletzendes Verhalten zwischen Mitarbeitenden sind Mobbing, Verleumdung, Abwertungen vor Bewohnenden, sexistische Sprüche, sexualisierte Belästigung etc.</p> <p>Gesondertes Vorgehen: Personalführung</p>
	<p>Mitarbeitende gegenüber sich selbst</p> <p>Sorgen Mitarbeitende nicht gut genug für sich selbst und übertreten ihre eigenen Grenzen, kann dies sowohl für sie als auch für die zu Betreuenden gefährlich werden.</p> <p>Beispiele dafür sind übermässiger Alkoholkonsum, Substanzmittelmissbrauch oder auch Handeln aus einer ständigen Überforderung wie Burnout, Belastungsstörung</p> <p>Gesondertes Vorgehen: Personalführung</p>

4.2.2 Weitere mögliche Ebenen der Grenzverletzung

Untenstehende Formen der Grenzverletzungen vervollständigen die 360°C Sicht. Sie können jedoch nur begrenzt mit dem Bündner Standard bearbeitet werden. In solchen Situationen kann ein Rundtischgespräch hilfreich sein.

Angehörige zu Mitarbeitenden und umgekehrt

Auch die Zusammenarbeit mit den Angehörigen hat einen Einfluss auf das Wohlbefinden der Bewohnenden und kann herausfordernd sein.

Mitarbeitende können Grenzverletzungen in Form von Anschuldigungen, Drohungen, Druck und abwertenden Bemerkungen von Angehörigen ausgesetzt sein.

Mitarbeitende können sich gegenüber Angehörigen ebenso grenzverletzend verhalten, zum Beispiel durch ungenügende Zusammenarbeit oder Anschuldigungen.

Angehörige gegenüber Bewohnenden

Familiäre Dynamiken können in unterschiedlicher Art und Weise belastend wirken.

Zu innerfamiliärem grenzverletzendem Verhalten zählen unter anderem häusliche Gewalt, Drohungen, Vernachlässigung, mangelnde Aufsicht, psychischer Druck, Alkohol- oder Drogenmissbrauch.

Wichtiger Hinweis:

Der Bündner Standard nimmt in seiner Grundhaltung eine 360 Grad Sicht ein und geht davon aus, dass sexualisierte Grenzverletzungen auch Bewohnenden gegenüber Mitarbeitenden und Bewohnenden untereinander vorkommen. Diese Situationen sind bezüglich strafrechtlicher Relevanz nicht immer klar.

In solchen Fällen soll der Bündner Standard eine Hilfe zu einer ersten Bearbeitung geben. Bei Unsicherheit und Unklarheit müssen zwingend weiterführende externe Behörden und Fachpersonen miteinbezogen werden. Personal – und Strafrecht bilden die Rechtsgrundlage.

4.3 Kernelement 3: Kodex und nicht tolerierbare Handlungen

Der Verhaltenskodex fokussiert auf die professionelle Nähe zu anvertrauten Menschen und unter den Mitarbeitenden und regelt die Erwartungen an eine gute Verhaltens- und Handlungsweise.

Die Qualität eines gelebten Kodex ist eine Mischung von engagiertem Arbeitsverhalten und geeigneten Grundlagen, sowie periodischen Schulungen und Reflexionen.

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	8/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

Dieser Kodex ist handlungsleitend für alle Mitarbeitenden inkl. freiwillige Mitarbeitende der Stiftung. Er ist integraler Bestandteil der Arbeitsgestaltung und trägt zum Schutz der persönlichen Integrität der anvertrauten Menschen und Mitarbeitenden bei.

Im QMS: 1.1.10 Verhaltenskodex der Stiftung Gott hilft

4.3.1 Bewegungseinschränkende Massnahmen

Eine bewegungseinschränkende Massnahme (BeM) ist die Einschränkung der persönlichen Bewegungsfreiheit eines Menschen.²

Eine bewegungseinschränkende Massnahme liegt vor, wenn die betroffene Person den Willen zur Fortbewegung hat und durch die Massnahme daran gehindert wird.

Indikationen	<ul style="list-style-type: none"> • Schutz vor Unfällen oder Verletzungen • Schutz von Drittpersonen vor gezielter oder ungezielter Aggression • Schutz von Drittpersonen vor Belästigung
Beispiele für eine BeM	<ul style="list-style-type: none"> • Blockieren mit Tisch, angurten am Sitzplatz • Kontaktmatte, Alarmknopf
Handhabung im Serata	<ul style="list-style-type: none"> • Bettgitter, Gurte, Spezialdecke • Gespräch mit den Angehörigen und oder Bewohner (sofern möglich) • Formular für BeM im Besa ausfüllen -> Angehörige oder BW müssen dies unterschreiben • Monatliche Überprüfung durch Pflegefachperson • Jährliche Überprüfung mit Angehörigen

Im QMS: 2.3.31 ST Freiheitseinschränkende Massnahmen und 2.3.31 PB Erfassung Freiheitseinschränkende Massnahmen erläutern unseren Umgang damit

4.3.2 Tolerierbare Handlungen

Die Verantwortung über Nähe und Distanz bei den täglichen Verrichtungen liegt beim Mitarbeitenden. Folgende Handlungen sind toleriert und gehören zu dem an uns gestellten Betreuungs- und Pflegeauftrag dazu:

- **Berührung:** Wir legen Wert auf einen natürlichen, herzlichen Umgang mit den Bewohnenden. Leichte Berührungen und tröstliche Umarmungen gehören dazu, wenn beide Seiten dies wünschen.
- **Essen und Trinken:** Bei Bedarf werden Bewohnende beim Essen unterstützt, Mahlzeiten eingegeben und das Gesicht nach dem Essen sorgfältig abgewischt.
- **Körperpflege:** Beim Erstellen der Pflegeplanung wird festgelegt, welche Unterstützung die Pflegenden leisten. Duschen, Körperwäsche, Intimwäsche, Wechseln von Einlagen und Reinigung nach dem Toilettengang sind pflegerische Aufgaben und notwendig, da die Folgen des Unterlassens gravierend sein können.
- **Mobilisation und Transfer:** Um diese Tätigkeiten gut auszuführen ist ein naher Körperkontakt nötig und erlaubt.

² ZGB; Art. 383 -385

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	9/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

- **Zimmerreinigung:** Das Zimmer ist der private Raum des Bewohnenden, obliegt jedoch den Hygienevorschriften des Alterszentrums. Die Reinigung wird von uns durchgeführt und erfolgt sorgfältig und respektvoll.
- **Sicherheit:** Um die Sicherheit des Bewohnenden zu gewährleisten darf im Notfall (Sturzgefahr, Verletzungsgefahr) rasch und mit Nachdruck interveniert werden.
- **4.3.3. Nicht tolerierbare Handlungen**

Die Verantwortung über Nähe und Distanz bei den täglichen Verrichtungen liegt beim Mitarbeitenden und sind besonders in der Reaktion auf schwieriges Verhalten der Bewohnenden eine Herausforderung. Folgende Handlungen sind nicht toleriert:

- **Berührung:** Bewohnende dürfen nicht geschubst oder gezerrt werden um sie in Bewegung zu bringen oder von A nach B zu gelangen.
- **Kommunikation:** Die Verwendung von Kosenamen (Schätzli, Mäuschen, etc.) und einer verniedlichenden Sprache sowie herablassende Ausdrücke sind untersagt
- **Essen und Trinken:** Die Bewohnenden dürfen nicht zum Essen und Trinken gezwungen werden.
- **Medikamentenabgabe:** Kein Zwang zum Einnehmen von Medikamenten.
Im QMS: 2.3.40 KO Umgang mit Medikamenten führt dies detailliert aus
- **Körperpflege:** Das Waschen von Körperteilen gegen den Willen des Bewohnenden ist nicht erlaubt (Ausnahme unter 4.3.2)

4.3.3 Information und Schulung

Bei neuen Mitarbeitenden erfolgt die Einführung zum Verhaltenskodex und den nicht tolerierbaren Handlungen durch die Bereichs- oder Institutionsleitung.

Im QMS: 1.5.10 CL Personaleintritt fordert die Planung & Durchführung

4.4 Kernelement 4: Perspektiven der Verantwortung

Aufsicht

- ➔ Das Gesundheitsamt erteilt die Betriebsbewilligung, wenn die erforderlichen Auflagen erfüllt sind

Verband / Netzwerk

- ➔ Die KPH, Artiset, SRK und das SBK ermöglichen Wissenstransfer, gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit und fachlichen Austausch

Trägerschaft

- ➔ Der Stiftungsrat und die Geschäftsleitung schaffen gute Rahmenbedingungen für die anspruchsvolle Betreuungsarbeit

Organisation

- ➔ Die Betriebsleitung definiert den Umgang mit Grenzverletzungen. Sie erstellt spezifische Konzepte, verantwortet die Personalrekrutierung und die interne Weiterbildung und Sensibilisierung des Themas

Team

- ➔ An den Rapporten wird eine Kultur «des Darüber-Redens» gelebt. Fallbesprechung, Supervision finden bei Bedarf statt, sie werden durch die Bereichsleitung organisiert.

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	10/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

Mitarbeitende

➔ Die Kompetenzen jedes Mitarbeitenden sind geklärt (u.a. durch Stellenbeschreibung), die Aufgaben und Rolle ebenfalls. Jede/r bringt seine persönlichen Kompetenzen ein.

Bewohnende

➔ In der Einlebens – Phase werden die Bewohnenden sorgfältig in den Heimalltag eingeführt, dazu gehören auch Informationen zum Schutzkonzept. Jeder Bewohnende erhält eine Bezugsperson, an die er sich mit Fragen wenden kann.

Umfeld

➔ Die Angehörigen werden miteinbezogen und erhalten wichtige Informationen schriftlich.

Im QMS: das 1.1.20 Betriebskonzept erläutert diese Strukturen

4.5 Kernelement 5: Das Einstufungsraster

Das Erfassungsformular vom Alterszentrum Serata wurde auf die entsprechende Zielgruppe angepasst.

Erfasst werden hier Grenzverletzungen, welche über den Bündner Standard bearbeitet werden können. Grenzverletzungen mit personalrechtlicher Konsequenz werden ausserhalb des Bündner Standards erfasst und dokumentiert. Sie werden gemäss dem Personalreglement der Stiftung Gott hilft im Personaldossier erfasst.

Einstufungsraster vom Alterszentrum Serata

	Alltägliche Situationen Stufe 1	Leichte Grenzverletzungen Stufe 2	Schwere Grenzverletzungen Stufe 3	Massive Grenzverletzungen Stufe 4
BW/BW	<ul style="list-style-type: none"> Abwertende Bemerkungen oder Gestiken Kleine Zurechtweisungen Drängeln und schubsen 	<ul style="list-style-type: none"> Leichte, nonverbale und verbale Drohungen Angriffe und Streitigkeiten mit Rollator Verletzende, rassistische oder sexistische Sprüche Leichte Handgreiflichkeiten Kleine Entwendungen 	<ul style="list-style-type: none"> Gewalttätiger Angriff Mobbing Kleiner Diebstahl 	<ul style="list-style-type: none"> Vorfälle mit strafrechtlichen Konsequenzen (Bereich: Sexualität, Nötigung, Gewalt) Diebstahl
MA/BW	<ul style="list-style-type: none"> Lautstärke beim Sprechen Nicht adäquate Kommunikation Abwertende Bemerkungen oder Gestiken Überfordertes Tempo beim Sprechen & Handeln Kleine Zurechtweisungen 	<ul style="list-style-type: none"> Leichte, nonverbale und verbale Drohungen Verletzende, rassistische oder sexistische Sprüche Manipulierendes Verhalten Anschuldigungen 	<ul style="list-style-type: none"> Nicht angemessene Intervention Körperverletzung Kleiner Diebstahl 	<ul style="list-style-type: none"> Massive, nicht angemessene Intervention Sexueller Übergriff Diebstahl Ererschleichung
BW/MA	<ul style="list-style-type: none"> Lautstärke beim Sprechen Abwertende Bemerkungen oder Gestiken Kleine Zurechtweisungen 	<ul style="list-style-type: none"> Leichte, nonverbale und verbale Drohungen Verletzende, rassistische oder sexistische Sprüche Manipulierendes Verhalten Anschuldigungen 	<ul style="list-style-type: none"> Gewalttätiger Angriff Körperverletzung Massive verbale Drohungen, Mobbing Konsumation von Pornographie in Anwesenheit von MA 	<ul style="list-style-type: none"> Sexueller Übergriff Massive Körperverletzung
BW		<ul style="list-style-type: none"> Leichte Selbstverletzung Weglaufgefahr 	<ul style="list-style-type: none"> Abhängigkeit von Suchtmittel Selbstverletzendes Verhalten Konsumation von Pornographie Grosse Weglaufgefahr 	<ul style="list-style-type: none"> Medikamentenmissbrauch Suizidversuch, Suizidandrohungen Massive Körperverletzung
sex Gewalt	<ul style="list-style-type: none"> Leichte sexualisierte Grenzverletzungen und Irritationen im Rahmen der Besprechbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Leichte sexualisierte Grenzverletzungen und Irritationen im Rahmen der Besprechbarkeit 	<p>Sexuelle Grenzverletzungen und bei Vermutung von strafbarem Verhalten Spezifisches Vorgehen, keine Stufe 3, Einstufung in Stufe 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> Meldung Leitungsperson (bestimmt weiteres Vorgehen)
Massnahmen betriebsintern	<ul style="list-style-type: none"> Erhöhte Aufmerksamkeit Sensibilisierung der MA zum Thema adäquate Kommunikation Besprechung im Team Schriftliches Festhalten nach Ermessen 	<ul style="list-style-type: none"> Erhöhte Aufmerksamkeit Besprechung im Team nach Ermessen: Information an andere Bereiche Gespräch mit involvierten Personen Schriftliches Festhalten Berichterstattung an direkte Vorgesetzte 	<ul style="list-style-type: none"> Erfassungsformular an Institutionsleitung Strafrechtliche Relevanz prüfen Besprechung im Team Besprechung mit involvierten Personen Prüfung Eintrag Akte Mitarbeitende Interne Information/Kommunikation durch Institutionsleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Erfassungsformular an Institutionsleitung Strafrechtliche Abklärungen Prüfung Einbezug externer Fachstellen, Kriseninterventionsgruppe Interne und externe Information/Kommunikation durch Institutionsleitung Prüfung Freistellung, Kündigung, Eintrag Akte Mitarbeitende Prüfung Austritt Bewohnende
Massnahmen Trägerschaft durch Leitung	<ul style="list-style-type: none"> keine 	<ul style="list-style-type: none"> keine 	<ul style="list-style-type: none"> Jährlicher Rechenschaftsbericht Zentrale Erfassung Weitere Massnahmen gemäss Vorgaben Organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Meldung an Trägerschaft Absprache weiteres Vorgehen mit Trägerschaft
Massnahmen Extern durch Leitung	<ul style="list-style-type: none"> keine 	<ul style="list-style-type: none"> Information der Angehörigen nach Ermessen 	<ul style="list-style-type: none"> Entscheid Miteinbezug externer Fachstellen Information der Angehörigen Behörden nach ermessen 	<ul style="list-style-type: none"> Information Angehörige Prüfung Miteinbezug anderer externer Fachstellen In Absprache mit Trägerschaft Prüfung der Medienrelevanz Information an Gesundheitsamt nach Ermessen

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	11/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

4.6 Kernelement 6: Erfassungsformular

- Bei einer Grenzverletzung der Stufe 3 und 4 muss ein Erfassungsformular ausgefüllt werden.
- Der Beschreibung des Vorfalles kommt eine besondere Bedeutung zu. Meist gibt es mehrere Beteiligte oder Beobachtende eines Ereignisses. Die verschiedenen Beschreibungen und Perspektiven sollen im Erfassungsformular zusammengetragen werden.
- Wenn eine Person Unterstützungsbedarf bei der Befragung benötigt, gibt das Formular «Befragung Erwachsene mit UB» eine Anleitung, wie dies zu führen ist.
- Bei vermuteter oder klarer strafrechtlicher Relevanz ist eine Befragung zu unterlassen. Denn dies ist die Aufgabe von juristischen Personen oder der Polizei.
- Das Erfassungsformular wird von der Institutionsleitung oder ihrer Stellvertretung mit den betroffenen Personen ausgefüllt und im Büro der Institutionsleitung aufbewahrt.
- Bei Grenzverletzungen der Stufen 1 und 2 kann ein Erfassungsformular ausgefüllt werden, je nach dem ist es hilfreich für die weitere Ver- und Bearbeitung. In der Pflegedokumentation WiCare müssen die Grenzverletzungen dieser Stufen dokumentiert werden.
- Ab Stufe 2 wird ein Ereignisprotokoll im WiCare erstellt. Alle Ereignisprotokolle werden bei der PDL in einem Ordner gesammelt und aufbewahrt.
- Für die Bereiche Hauswirtschaft und Gastronomie steht das 1.7.50 FO Ereignisprotokoll in Papierform zur Dokumentation zur Verfügung, da sie keinen Zugang zum WiCare haben.

4.7 Kernelement 7: Nachsorge

Die Nachsorge umfasst die emotionale Betreuung der Beteiligten nach einer Grenzverletzung mit dem Ziel, zu entlasten und zu verarbeiten.

Die notwendige Begleitung und Unterstützung in der Verarbeitung nach Grenzverletzungen kann für die Betroffenen von grosser Bedeutung sein. Betroffene werden ermutigt, über ihre Gefühle und Emotionen zu sprechen.

Auf die Möglichkeit von externer Unterstützung wird im Erfassungsformular hingewiesen.

Grenzverletzungen ab Stufe 3 werden im Rückblick (nach 3 – Monaten) beurteilt, darin enthalten ist auch eine Auswertung der Nachsorge. Dies trägt dazu bei, die Nachsorge nicht zu vernachlässigen.

4.7.1 Formen der Nachsorge

Psychohygiene

Ein Verlust an Nähe oder Distanz löst auch eine Stressreaktion aus, die es zu bewältigen gilt. Persönliche Fähigkeiten im Umgang mit Belastungen und eigene Stressbewältigungsstrategien sind dabei zentral. Selbstfürsorge und das Erkennen und Ernstnehmen der eigenen Bedürfnisse gehören zur Psychohygiene und werden regelmässig thematisiert.

Kollegiale Nachsorge

Die kollegiale, entgegenkommende Nachsorge umfasst mehr als die strukturellen Kommunikationswege und Massnahmen und muss von der Person geleistet werden, die am nächsten dran ist, im Sinne einer ersten Hilfe. Ziel ist die emotionale Entlastung, um Stress zu reduzieren.

Eine Führungs- und Teamkultur, welche den Gefühlen der Betroffenen Raum gibt, begünstigt einen positiven Verlauf in der Verarbeitung. Die Bereitschaft der Teammitglieder, diese mitzutragen und

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	12/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

zu unterstützen, hilft allen Beteiligten. Ein monatlicher Rapport zum Thema GVV gibt Raum, um darüber zu sprechen und Übung im Benennen von grenzverletzenden Verhalten.

Professionelle Unterstützung

Bei massiver Grenzverletzung oder anhaltender Belastungsreaktion von Beteiligten ist eine professionelle Unterstützung sinnvoll.

Es ist in der Verantwortung der Institutionsleitung, die Nachbetreuung von Betroffenen in die Wege zu leiten und zu unterstützen. Das Rhynerhus in Zizers ist unsere erste Adresse zur professionellen Unterstützung, das APZ Serata übernimmt die Kosten 1- 3 Sitzungen.

Unser Heimpsychiater Dr. Klesse kann ebenfalls kontaktiert und involviert werden.

4.7.2 Phasen der Nachsorge und Verantwortlichkeiten

In den Stufen 1 und 2 spielen die Selbstversorgung und die Versorgung im Team eine wesentliche Rolle.

Ein Merkblatt erinnert an die wesentlichen Punkte der Nachsorge und hilfreichen Sofortmassnahmen. Bei der Einführung neuer MA wird das Merkblatt besprochen.

In den Stufen 3 – 4 braucht es eine strukturierte Vorgehensweise der Nachsorge, welche durch die Institutionsleitung geleitet wird.

Wird der Fall über die Meldestelle aufgenommen und bearbeitet, so wird dort der Nachbearbeitungsbedarf als Teil der Intervention gesteuert.

Alles und alle im Blick zu behalten sowie die Steuerung der Phasen der Nachsorge ist Auftrag der Institutionsleitung unter Einbezug der Bereichsleitung.

Die Aufarbeitung einer Grenzverletzung gehört zur lernenden Organisation und hat präventiven Charakter. Dazu wird eine Fallbesprechung bei Bedarf organisiert.

4.8 Kernelement 8: Rechenschaftsbericht

Der Rechenschaftsbericht gibt der Zusammenarbeit zwischen Stiftung Gott hilft als Trägerschaft, und dem Alterszentrum Serata eine Form und Grundlage für den Austausch in diesem Bereich.

Die Trägerschaft nimmt auf der strategischen Ebene eine wichtige Funktion als Kontrollorgan ein. Der Bündner Standard sieht zur Wahrnehmung dieser Aufgabe zwei Instrumente vor:

- Aus der Geschäftsleitung der Stiftung Gott hilft nimmt der Ressortverantwortliche Finanzen/Ressourcen die Meldungen von grenzverletzendem Verhalten der Stufe 4 entgegen.
- Die Leitung der operativen Ebene erstellt zuhanden der Trägerschaft jährlich einen Rechenschaftsbericht zu mindestens allen grenzverletzenden Verhalten der Stufen 3 und 4 während eines Berichtsjahres.

Dieser Bericht wird in Zusammenarbeit der Institutionsleitung und der internen Meldestelle zu Handen der Trägerschaft erstellt.

Das Traktandum des Rechenschaftsberichtes im Stiftungsrates wird gemeinsam mit den Pädagogischen Angeboten definiert. Die Traktandierung findet in der Regel im März des Folgejahres statt.

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	13/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

4.9 Kernelement 9: Interne und externe Meldestelle

Interne Meldestelle für Mitarbeitende

Eine interne Meldestelle ist eingerichtet und wird von der Leitung Aktivierung betreut.

Dies ist so gewählt, dass die Inhaberin der Meldestelle von niemandem die vorgesetzte Person ist und damit keine hierarchische Hürde für die Kontaktierung besteht. Sie verfügt über Erfahrung und Kompetenzen um Menschen in schwierigen Situationen zu beraten und begleiten.

Im QMS: der 1.5.21 Stellenbeschreibung Interne Meldestelle beschreibt die Anforderungen, Aufgaben und den Umfang der Stelle.

Aufgaben der Meldestelle:

- Unterstützt Mitarbeitende nach einer erlebten Grenzverletzung in den Überlegungen, wie das weitere Vorgehen ist
- Bietet einen Schutzraum, um schwieriges zu erzählen und benennen
- Hat eine beratende Funktion
- Ist vertraut mit dem Einstufungsraster und kann kompetent reagieren und Auskunft geben.
- Bei Grenzverletzungen der Stufe 3 und höher ist sie verpflichtet, eine Meldung an die Institutionsleitung zu machen.

Die zuständige Person kennt ihre Grenzen und weiss, wo sie bei Bedarf professionelle Unterstützung bekommt.

Die Kontaktaufnahme geschieht mittels Meldeformular oder in dringenden Fällen per WhatsApp.

Interne Meldestelle für Bewohnende und Angehörige

Bewohnende und Angehörige wenden sich nach einem Ereignis an ihre Bezugsperson oder in schwierigen Situationen direkt an die Institutionsleitung. Sie werden bei Eintritt über diese Möglichkeit informiert.

Im QMS: das 2.2.10 KO Bezugspflege erläutert die Aufgaben der Bezugsperson

Externe Meldestelle

An die Bündner Ombudstelle (OSAB) können sich Bewohnerinnen und Bewohner von Alters- und Pflegeheimen und deren Angehörige wenden, wenn sich ungerecht behandelt oder verletzt fühlen.

Im QMS: im 2.1.10 FO Betreuungsvertrag wird auf die Externe Meldestelle hingewiesen.

Weiterführende Informationen finden sich unter: www.osab-gr.ch

4.10 Kernelement 10: Adaption Konzept auf Organisation

Das Schutzkonzept entlang dem Bündner Standard wurde während einer 1/2jährigen Projektphase im Serata erarbeitet. Im Projektteam waren 5 Mitarbeitende aus verschiedenen Arbeitsbereichen dabei, die Leitung war bei der Institutionsleitung.

Ein externes Prozessbegleitungsteam der Stiftung Gott hilft gab fachliche und strukturelle Inputs und überwachte die Projektphase. Es fanden während dieser Zeit vier bereichsübergreifende Anlässe statt, mit Inhalten zu den einzelnen Kernelementen. Seit Juli 2024 ist das Konzept implementiert, im Q-System verankert und die Arbeitspapiere stehen in jedem Bereich griffbereit zu Verfügung.

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	14/15

Bündner Standard	BS-3.0
Organisationskonzept	Alterszentrum Serata

Der Antrag zum Labelling wird im August 2024 an die Stiftung Bündner Standard gestellt.

5. Anhang/ Merkblätter/ Arbeitspapiere

- Einstufungsraster
- Erfassungsformular
- Formular Meldestelle
- Alle Merkblätter
- Alle QMS Dokumente auf welche verwiesen wird
- Leitbilder, Verhaltenskodex, Charta der Zusammenarbeit

6. Hinweis auf Dokumentenablage

- Gesamtkonzept im QMS unter 1.2.50 Führungsprozess\Unternehmungsentwicklung\Steuerung
- Arbeitspapiere: U:\10_Allgemein\00_QM Arbeitspapiere

7. Weiterführende Literatur.

- Bern, den 18. September 2020: Gewalt im Alter verhindern. Bericht des Bundesrates in Erfüllung des Postulats 15.3945 Glanzmann-Hunkeler vom 24. September 2015

Erstellt	Organisation	Änderung	Datum	Seiten
DC	Serata	0	August 2024	15/15