

Qualitätsrichtlinien für IV-Eingliederungsmassnahmen zum Schutz vor Grenzverletzungen, Ausbeutung/Missbrauch und Gewalt

Empfehlungen von INSOS Zürich an seine
Mitglieder, die nicht den Q-Richtlinien der
SODK Ost+ unterstehen

Ausgangslage

Als Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung verfolgt INSOS Zürich u.a. folgende Ziele:

- **Förderung der Lebensqualität für Menschen mit Behinderung in sozialen Institutionen.**
- **Unterstützung der Mitglieder bei der Erfüllung ihres Auftrags.**
- **Stärkung und Förderung der Branche.**

Die vorliegenden Empfehlungen zum Schutz vor Grenzverletzungen, Ausbeutung/ Missbrauch und Gewalt in IV-Eingliederungsmassnahmen von Institutionen für Menschen mit Behinderung sollen zur Erreichung dieser Ziele beitragen. Es ist sowohl im Sinn des Branchenverbandes wie auch der einzelnen Institution, dass sich die nachfolgenden Qualitätsrichtlinien zur Verhinderung von Grenzverletzungen, Ausbeutung/Missbrauch und Gewalt in den Institutionen genauso in der **Struktur- wie in der Prozessqualität** manifestieren und regelmässig professionell überprüft werden. Sie bilden einen **Mindeststandard**.

In vielen Institutionen für Menschen mit Behinderung im Kanton Zürich werden bereits die Qualitätsrichtlinien der SODK Ost+ angewandt und vom Kantonalen Sozialamt Zürich überprüft. Zur Vermeidung von Doppelspurigkeiten sollen deshalb die entsprechenden Q-Standards aus den **Qualitätsrichtlinien der SODK Ost+** als Basis für die nachfolgenden Qualitätsrichtlinien verwendet werden. Diese Q-Standards und Q-Indikatoren wurden für die vorliegenden Empfehlungen leicht verändert und in Anlehnung an die Bausteine des **Schutzkonzeptes** der Fachstelle Limita ergänzt. Das Schutzkonzept entspricht den neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen und dem aktuellen Stand der Prävention.

Inhalt

Ausgangslage	3
Einleitung	4
Begriffsklärung	6
Qualitätsrichtlinien	8
Qualitätsüberprüfung	11
Nützliche Links	12

Impressum

Herausgeber

INSOS Zürich
Joweidzentrum 1
8630 Rüti
info@insos-zh.ch
www.insos-zh.ch

Redaktion: Jolanda Lötscher, INSOS Zürich, Mitwirkung Eveline Jordi, LIMITA Fachstelle zur Prävention sexueller Ausbeutung.

Grafik/Layout/Satz: FierzGrafik, Au

Druck: Horizonte Druckzentrum, Thalwil

Bezug: Diese Broschüre kann unter www.insos-zh.ch/Themen heruntergeladen werden. Mitglieder von INSOS Zürich können sie kostenlos als Printbroschüre bei der Geschäftsstelle beziehen. Kosten für Nichtmitglieder CHF 4.–.

1. Auflage: 200 Expl.

© 2019 INSOS Zürich

1 Einleitung

Die Betreuung und Begleitung von Menschen mit Behinderung in sozialen Institutionen erfolgt immer in einem Spannungsverhältnis von Nähe und Distanz, Freiheit und Abhängigkeit, Selbstbestimmung und Fremdbestimmung. Dabei gilt es, die physische, psychische und sexuelle Unversehrtheit der zu unterstützenden Menschen jederzeit zu wahren. Dies stellt im Betreuungsalltag oft eine Gratwanderung dar. Doch Grenzverletzungen, Ausbeutung/Missbrauch und Gewalt gilt es mit Nachdruck zu verhindern. Der **Prävention** kommt dabei eine besondere Bedeutung zu.

Untersuchungen zeigen auf, dass Menschen mit Beeinträchtigung bedingt durch ihre erhöhte Abhängigkeit und Schutzbedürftigkeit sowohl in der Familie, in ihrem sozialen Umfeld als auch in sozialen Institutionen einem erhöhten **Risiko** ausgesetzt sind, Grenzverletzungen und insbesondere sexuelle Ausbeutung zu erfahren. Die in den letzten Jahren publik gewordenen Fälle machen deutlich, dass gerade das Thema der sexuellen Ausbeutung durch Professionelle und auch von sowie zwischen den begleiteten/betreuten Menschen mit Behinderung in Institutionen besonders ernst zu nehmen ist. Deshalb wird in den vorliegenden Empfehlungen der **Fokus** speziell auf die **sexuelle Unversehrtheit** bzw. auf die Verhinderung von sexueller Grenzverletzung, Ausbeutung und Gewalt gelegt. Doch körperliche und psychische Grenzverletzungen, Ausbeutung und Gewalt in all ihren Formen gilt es genauso im Auge zu behalten und zu verhindern. Besondere Sorgfalt bedarf dabei auch die Sensibilisierung für Grenzverletzungen durch die Vermischung der professionellen Beziehung mit privaten Anteilen von Seiten des Betreuungspersonals.

In jedem Betreuungsalltag gibt es **Risikosituationen**, die für Grenzverletzungen, Ausbeutung/Missbrauch und Gewalt ausgenutzt werden können. Die Aufarbeitung von Fällen des sexuellen Missbrauchs zeigt, dass subtile Distanzverluste durch Professionelle lange vor den eigentlichen sexuellen Grenzverletzungen beginnen. Täter und Täterinnen in Institutionen und Betreuungsangeboten sind

Meister der Manipulation. Sie profitieren von ungeklärten Situationen, gehen strategisch vor und bauen sexuelle Ausbeutung systematisch auf. Was mit feineren Grenzverletzungen beginnt, wird schleichend und im Verborgenen erweitert. Wo Fachlichkeit und Grenzen nicht für alle gleich transparent und verbindlich sind, ist es für Täter und Täterinnen ein leichtes Spiel, Gelegenheiten auszunützen.

Missbrauch von und Gewalt an Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen mit einer Behinderung sind für die Betroffenen oftmals traumatische Erlebnisse und für Institutionen oder Schulen eine enorme Belastung. Dies führt nicht selten zu einer massiven **Überforderung** aller Beteiligten. Wenn die Vorfälle an die Öffentlichkeit dringen, ist der Druck auf die Institution und auf die Führungsverantwortlichen besonders hoch.

Um Grenzverletzungen, Ausbeutung und Gewalt durch Mitarbeitende einer Institution oder durch und unter Betroffenen vorzubeugen, ist die Entwicklung eines **passgenauen Schutzkonzeptes** (vormals Präventions- und Interventionskonzept) sowie die regelmässige Sensibilisierung der Führungspersonen und Mitarbeitenden zu diesen Themen erforderlich. Neben der **Sensibilisierung** der Mitarbeitenden und der Formulierung von verbindlichen Standards in Risikosituationen, legt das Schutzkonzept die Abläufe und Kompetenzen bei einem Verdachtsfall fest, ernennt Ansprechpersonen und regelt die Zuständigkeiten bei Beschwerden. Damit ein Schutzkonzept in der Institution verankert werden kann, ist die Partizipation möglichst aller Beteiligten (Trägerschaft, Führungsverantwortliche, Mitarbeitende und die zu betreuenden Menschen mit Behinderung) anzustreben.

Die vorliegenden Qualitätsrichtlinien sollen die **Basis** legen, um den Schutz der Persönlichkeit und der Unversehrtheit der begleiteten Menschen mit Behinderung zu gewährleisten.

2 Begriffsklärung

Für ein einheitliches Verständnis der in dieser Empfehlung hauptsächlich verwendeten Begriffe sollen nachfolgende Begriffsbestimmungen dienen.

Grenzverletzungen

Grenzverletzungen umschreiben einmalige oder gelegentliche unangemessene Verhaltensweisen, die oft auch unabsichtlich geschehen und aus fachlichen bzw. persönlichen Unzulänglichkeiten oder aufgrund fehlender konkreter Regelungen resultieren. Beispiele: Private Kontakte zwischen Betreuungspersonen und Menschen mit Beeinträchtigung, einmalige Missachtung einer angemessenen körperlichen Distanz, intime Grenzen überschreitende Gespräche oder Stigmatisierung.

Sexuelle Ausbeutung (Synonym sexueller Missbrauch)

Jede sexuelle Handlung, die an oder vor Minderjährigen oder Erwachsenen mit Beeinträchtigung in Abhängigkeitsbeziehungen entweder gegen ihren Willen vorgenommen wird oder der sie aufgrund ihrer körperlichen, psychischen, kognitiven oder sprachlichen Unterlegenheit nicht wesentlich zustimmen können, ist eine Form von sexueller Ausbeutung. Der Täter/die Täterin nutzt seine/ihre Macht- und Autoritätsposition aus, um seine/ihre Bedürfnisse auf Kosten der Minderjährigen oder Erwachsenen mit Beeinträchtigung zu befriedigen. Zentral ist dabei die Verpflichtung zur Geheimhaltung, die das Kind oder den Erwachsenen mit Beeinträchtigung zur Sprachlosigkeit, Wehrlosigkeit und Hilflosigkeit zwingt. Sexuelle Ausbeutung ist ein Offizialdelikt und wird strategisch aufgebaut, d.h. geschieht ganz gezielt und äusserst geplant.

Gewalt

«Gewalt meint eine Handlung, die mittels physischer oder psychischer Mittel einer anderen Person Schaden zufügt oder sie dem eigenen Willen unterwirft. Machtunterschiede spielen eine entscheidende Rolle für den Einsatz von Gewalt.

Für die Betroffenen hat sie meist eine schädigende Auswirkung materieller, körperlicher, seelischer oder geistiger Art zur Folge.»¹

Gewalt kennt viele Formen, die in ihrer Subtilität und Intensität ganz unterschiedlich sind. Nachfolgende Formen verdeutlichen diese Vielfalt²:

Physische Gewalt

- Verletzungen und/oder Sanktionen (Affekthandlungen, Körperstrafen, Gewaltanwendung als «Erziehungsmassnahme»)
- Freiheitseinschränkende Massnahmen (festbinden, einschliessen)
- Zwangsmassnahmen (Zwangsmedikation, Zwangsernährung, Zwangshygiene)
- Verweigerung oder Vernachlässigung notwendiger Unterstützung (ärztliche Behandlung, Nahrung)

Psychische Gewalt

- Verbale Entgleisungen (Beleidigungen, Beschimpfungen, Blossstellungen)
- Einschüchterung und Drohung
- Nicht ernst nehmen (infantilisieren, unterschätzen, nicht auf Augenhöhe kommunizieren)
- Ignorieren und sozial isolieren
- Willkürliche Einschränkung der Selbstbestimmung

Strukturelle/institutionelle Gewalt

- Eingrenzende institutionelle Strukturen und organisationale Abläufe
- Unangemessene Betreuungskonzepte
- Verweigerung der Rechte
- Missachtung der Privatsphäre
- Willkürliche Regelungen und Vereinbarungen

1 «Gewalt in Institutionen: Leitfaden zur Prävention und zum professionellen Umgang mit Gewalt in Institutionen für Menschen mit Behinderung», 2., überarb. und ergänzte Aufl., Hrsg. von INSOS Schweiz, 2011, S. 6.

2 Alle nachfolgenden Beispiele erfolgen in Anlehnung an die Broschüre «Gewalt in Institutionen» von INSOS Schweiz, S. 8 ff.

3 Qualitätsrichtlinien

In Anlehnung an die «Qualitätsrichtlinien der SODK Ost+ für die Einrichtungen für erwachsene Menschen mit Behinderung (invalide Personen gemäss IFEG), Version Zürich» (gültig vom 1. Jan. 2018) des Kantonalen Sozialamtes Zürich, an das «Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen» (UNO-BRK, insbesondere Art. 16 und 17) und die «Charta zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen» von Verbänden und Organisationen im Behindertenbereich empfiehlt INSOS Zürich für die IV-Eingliederungsmassnahmen von Institutionen für Menschen mit Behinderung, die nicht den Q-Richtlinien der SODK Ost+ unterstehen, im Bereich Schutz vor Grenzverletzung, Ausbeutung/Missbrauch und Gewalt nachfolgende Qualitätsrichtlinien.

Qualitätsstandard

Leitfrage: Wann hat die Leistung Qualität?

Die physische, psychische und sexuelle Unversehrtheit der begleiteten/betreuten Menschen mit Behinderung ist geschützt.

Qualitätsindikatoren Basisqualität

Leitfrage: Welche Qualität muss erfüllt sein, um die Schutzpflicht bestmöglich wahrnehmen zu können?

Keine Form von Grenzverletzung, Ausbeutung/Missbrauch und Gewalt wird toleriert. Zur Sicherstellung der Schutzpflicht bestehen bei den sozialen Institutionen schriftliche konzeptionelle Grundlagen in Form eines Schutzkonzeptes (vormals Präventionskonzept).

Das **Schutzkonzept** umfasst folgende Bausteine:

1. Personalmanagement

Bei der Personalauswahl sind ein Strafregister- und ein Sonderprivatauszug sowie Referenzen, die Auskunft über den Umgang mit Nähe und Distanz geben, Anstellungsvoraussetzungen für Mitarbeitende mit direktem Kontakt zu begleiteten/betreuten Menschen mit Behinderung. Die Unterzeichnung einer Schutzklärung (Einhalten des Verhaltenskodex) ist Teil des Arbeitsvertrages. In der Personalführung wird der respektvolle Umgang im Beurteilungsgespräch aufgenommen. Die Führung stellt Ressourcen und Gefässe zur Selbstreflexion der Mitarbeitenden zur Verfügung.

2. Wissensmanagement

Führungsverantwortliche halten sich auf dem aktuellen Stand der Prävention. Die Mitarbeitenden werden in respektbezogenen und missbrauchsverhindernden Arbeitsweisen bzw. Handlungsmöglichkeiten im Risiko- und Krisenmanagement regelmässig geschult.

3. Verhaltenskodex/Risikomanagement

Die Institution setzt sich regelmässig mit den Haltungen und Anforderungen an einen respektvollen Umgang mit Menschen mit Behinderung auseinander. Sie reflektiert den Umgang mit Nähe und Distanz in Risikosituationen und orientiert sich zur Prävention von Grenzverletzungen, Ausbeutung und Gewalt an einem für die Institution passgenauen Verhaltenskodex. Die Entwicklung eines passgenauen Verhaltenskodex mit fachlichen Standards zu Risikosituationen schützt begleitete/betreute Menschen mit Behinderung vor Grenzverletzungen, Ausbeutung und Gewalt und gibt Mitarbeitenden Orientierung sowie Sicherheit im Handeln.

4. Beschwerdemanagement

In der Institution bestehen klare und kommunizierte Beschwerdewege mit einer internen Beschwerdeinstanz sowie einer internen und/oder externen Anlaufstelle für die begleiteten/betreuten Menschen mit Behinderung. Die Anlaufstelle ist niederschwellig und kann sowohl von den begleiteten/betreuten Menschen mit Behinderung als auch von den Mitarbeitenden bereits bei leichten Grenzverletzungen oder bei Unsicherheiten bezüglich einem Verhalten kontaktiert werden. Bei Verdacht auf eine strafbare Handlung oder bei Kenntnis einer Tat besteht die interne Meldepflicht gegenüber der Beschwerdeinstanz.

5. Interventionskonzept/Krisenmanagement

Die Institution legt im Interventionskonzept das Vorgehen, die Abläufe, die Kompetenzen sowie die Kommunikationswege bei Übergriffen und bei einem Verdacht auf Straftaten fest. Die Betroffenen erhalten in jedem Fall Schutz und Unterstützung. Vorfälle sind dokumentiert und die Nachsorge für alle Beteiligte ist sichergestellt.

6. Direkte Prävention

Die begleiteten/betreuten Menschen mit Behinderung werden durch Schulungen und Anleitungen unterstützt, Situationen von Übergriffen und Verletzungen der persönlichen Unversehrtheit zu erkennen, zu schildern und abzuwehren. Sie werden informiert, wie und wo sie sich Hilfe und Unterstützung holen können (interne/externe Anlaufstellen). Die Institution entwickelt mit den begleiteten/betreuten Menschen mit Behinderung möglichst partizipativ Regeln für eine grenzachtende Gruppenkultur und für ein achtsames Zusammenleben. Direkte Prävention beinhaltet zuallererst jedoch die Förderung der aktiven Teilhabe und Selbstbestimmung der begleiteten/betreuten Menschen mit Behinderung sowie des Selbstbestimmungsrechts über den eigenen Körper.

4 Qualitätsüberprüfung

4.1 Verantwortung

Die Verantwortung für die Einhaltung der Qualitätsrichtlinien und die Qualitätsprüfung liegt bei den Institutionen.

4.2 Verpflichtung

Bei den vorliegenden Q-Richtlinien handelt es sich um Empfehlungen des Branchenverbandes. Die Umsetzung, Einhaltung und Überprüfung erfolgt demnach im Sinn einer Selbstverpflichtung der Mitgliederinstitutionen. INSOS Zürich empfiehlt, das Schutzkonzept innerhalb der nächsten zwei Jahre zu entwickeln und möglichst in bestehende Qualitätssicherungssysteme einzugliedern. Es soll Teil der Struktur- sowie Prozessqualität werden und setzt voraus, dass die im Schutzkonzept festgelegten Massnahmen angewendet werden und Teil der gelebten Kultur sind.

4.3 Überprüfung

Trotz Selbstverpflichtung empfiehlt INSOS Zürich, die Einhaltung der Q-Richtlinien von externen Zertifizierungsstellen auditieren zu lassen. Die Durchführung der ersten Überprüfung sollte nach zwei Jahren erfolgen, die weiteren Überprüfungen in Abständen von zwei Jahren.

Jene Institutionen, die eine Leistungsvereinbarung mit dem Kantonalen Sozialamt Zürich haben und die Q-Richtlinien der SODK Ost+ erfüllen müssen, erfüllen diese Q-Richtlinien automatisch.

5 Nützliche Links

Verzeichnis Opferhilfestellen	www.opferhilfe-schweiz.ch
Opferhilfe Kanton Zürich	www.opferhilfe.zh.ch
Opferberatung Zürich	www.obzh.ch
Fachstelle zur Prävention sexueller Ausbeutung	www.limita-zh.ch
Forio Forensisches Institut Ostschweiz	www.forio.ch
Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (und für Behinderung)	www.uba.ch
Beratungszentrum: Sexuelle Grenzverletzungen in professionellen Beziehungen	www.bsgp.ch
Gewalt in Institutionen: Leitfaden zur Prävention	www.insos.ch/Themen
Charta zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen	www.insos.ch/Themen

INSOS Zürich

Joweidzentrum 1
8630 Rüti
Tel. 055 240 26 66
info@insos-zh.ch
www.insos-zh.ch