

Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte in Betreuungsberufen

Exemplarische Fragen für eine Gefährdungsbeurteilung

Im Arbeitsschutz gilt die Regel, dass Gefährdungen vorrangig entweder dadurch vermieden werden sollen, dass man ihre Ursache beseitigt, oder, dass man technische Schutzmaßnahmen vorsieht. Wo das nicht möglich ist, kann man organisatorische oder personenbezogene Schutzmaßnahmen festlegen. Oft gibt es Handlungsoptionen auf verschiedenen Ebenen. Sie werden feststellen, dass sich durch die Kombination verschiedener Maßnahmen ein wirksamer Schutz herstellen lässt, wenn Einzelmaßnahmen nicht ausreichen.

Technisch-baulich

1 Wie sind Gebäude und Zugänge sowie die gefährdeten Bereiche im Haus gesichert?

- Gibt es ein Sicherheitskonzept mit abgestuften Maßnahmen für verschiedene sichere Bereiche?
- Wo wird gesichert?
- Wer sichert?
- Wer prüft in welchen zeitlichen Abständen?
- Gibt es kritische Situationen, an denen Zugänge ungesichert sind?
- Ist die technische Überwachung der Zugänge möglich?

2 Wie sind innerhalb des gefährdeten Bereiches sichere Arbeitsplätze eingerichtet?

- Wie und wie gut sind diese Arbeitsplätze gesichert?
- Gibt es kommunizierte Zugangsregeln?
- Wie ist die Ausstattung dieser Arbeitsplätze?
- Ist die Flucht von dort aus ohne weiteres möglich?
- Ist es möglich, von dort aus Hilfe zu holen?

3 Wo sind sichere Arbeitsplätze?

- Wie schnell sind diese erreichbar?

4 Welche Alarmierungs- und Überwachungsmöglichkeiten sind eingerichtet?

- Sind diese auch unter Stress schnell und einfach zu bedienen?
- Welche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen an den Übungen teil?
- In welchen Abständen finden diese Übungen statt?
- In welchen Fällen kann ein Alarm ins Leere gehen?
- Welche Regelungen zum Verlassen von Arbeitsplätzen gibt es, wenn die Beschäftigten allein sind?

5 Welche Gebäudepläne sind auf welche Kriterien geprüft und gegebenenfalls bei der Polizei hinterlegt?

- Wer hält den Kontakt zur Polizei?
- Wo sind die Kontaktdaten hinterlegt?
- Welche Wege und Zugänge müssen zu welchen Zeiten und wie hell beleuchtet sein?
- Gibt es für bestimmte Bereiche den Bedarf von Dauerlicht oder ständiger Überwachung?
- Sind die Lichtschalter leicht erreichbar?
- Reagieren die Bewegungsmelder schnell genug?
- Wer überprüft dies?

Organisatorisch

6 Gibt es öfter gefährliche Alleinarbeit?

- Ist es möglich, die gefährlichen Alleinarbeitsplätze organisatorisch aufzulösen?
- Wie können Personen-Notsignal-Anlagen eingerichtet werden?

7 Für welche Abteilungen sind Notfallpläne erstellt – und für welche nicht?

- Wie wird sichergestellt, dass diese allen Beschäftigten bekannt sind?
- In welchem Zeitraum werden diese regelmäßig getestet?
- Wie ist die Erste Hilfe sichergestellt?
- Kann bei einem Gewaltvorfall schnell Hilfe gerufen werden, beispielsweise über ein Notrufsystem?
- Welche weiteren Notfallmaßnahmen sind vorgesehen?
- Gibt es Konzepte zur Deeskalation von kritischen Situationen?
- Finden hierzu regelmäßig Schulungen für alle betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt?

-
- 8 Ist für Erstbetreuung und die Nachsorge gesorgt?
- Wie sind die Zuständigkeiten geregelt?
 - Sind alle Dienstzeiten abgedeckt?
 - Fühlen sich die beauftragten Personen ausreichend qualifiziert?
-
- 9 Gibt es einen kurzfristig einsetzbaren Maßnahmenplan für neue und unbekannte Klientinnen und Klienten (Eingewöhnungsplan mit kurzfristigen Maßnahmen der eigenen Absicherung)?
- Wie wird sichergestellt, dass dieser allen betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt ist?
-
- 10 Welche Informationen werden über neue Klientinnen und Klienten eingeholt?
- Wie wird sichergestellt, dass diese Informationen allen betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt sind?
-
- 11 Welche Informationen über bekannte Klientinnen und Klienten fehlen?
- Wer ist beauftragt, diese zu ermitteln?
-
- 12 Gibt es Regelungen, wie die Übergabezeiten gestaltet sein sollen?
- Von welchen Tätigkeiten werden die Personen entlastet, die den Dienst bei Personalengpässen übergeben?
-
- 13 Wird regelmäßige Supervision angeboten?
- Wird dieses Angebot angenommen?
-
- 14 Werden die Kompetenzen der innerbetrieblichen, betriebsärztlichen und sozialen Beratungsmöglichkeiten genutzt?
- Wo gibt es dazu eine Information, die für alle zugänglich ist?
 - Gibt es einen innerbetrieblichen Verteiler für neue Angebote, der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht?
 - Wie ist sichergestellt, dass die Beratungsmöglichkeiten Thema bei Personalgesprächen, Dienst- und Teambesprechungen sind?

-
- 15 Wie wird sichergestellt, dass auch eventuelle außerbetriebliche Beratungsstellen kommuniziert werden?
- Gibt es Beauftragte, die eine entsprechende Liste aktuell halten?
 - Wie ist sichergestellt, dass die Information alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht?

Personenbezogen

-
- 16 Wie sicher sind die Beschäftigten im Umgang mit den Klienten und Klientinnen und wie schätzen sie ihre eigene Befähigung ein?
- Wie wird das evaluiert?
 - Gibt es Praxisbegleitung und Reflexionsgespräche?

-
- 17 Gibt es ein Verfahren zur Ermittlung, wer welche Fortbildungen benötigt?
- Werden diese angeboten?
 - Wie wird geprüft, ob die Befähigungen für neue Anforderungen ausreichen?

-
- 18 Wie ist die Weiterbildung organisiert, damit der Bedarf innerhalb des Betriebes keine Zeitverzögerung erfährt?
- Wer ist beauftragt, das zu koordinieren?

-
- 19 Wie wird sichergestellt, dass sowohl das Team als auch die einzelnen Beschäftigten ausreichend auf Übergriffe vorbereitet sind?
- Werden regelmäßig verletzungsfreie Abwehrtechniken trainiert?

-
- 20 Welche unterstützenden Maßnahmen werden bei privaten Belastungen angeboten?
- Wie ist sichergestellt, dass die Information alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht?