

## Konzept Beziehungsgestaltung

### 1. Aus unserem Leitbild

*Wir begegnen einander mit Respekt, Wertschätzung und Vertrauen.*

### 2. Sinn und Ziel des Konzepts

#### 2.1 Der Auftrag von zeka

*zeka sorgt im Kanton Aargau für die Förderung und Betreuung von Menschen mit körperlichen Behinderungen. (Leitbild)*

- Im Zentrum unseres Auftrages stehen pädagogische, agogische, therapeutische, pflegerische und beratende Tätigkeiten. Grundlage für ein erfolgreiches Wirken in diesen Bereichen sind von Respekt, Wertschätzung und Vertrauen geprägte Beziehungen zwischen Klientinnen, Klienten, Bewohnerinnen, Bewohnern und Mitarbeitenden.

*Wir achten menschliches Leben in seiner Vielfalt. (Leitbild)*

- Es gehört zu unserem Auftrag, Massnahmen zum Schutz der Integrität unserer Klientinnen und Klienten, der Bewohnerinnen und Bewohner sowie unserer Mitarbeitenden zu treffen.

*Unsere Stärke ist die interdisziplinäre Zusammenarbeit. (Leitbild)*

- Die Wirkung unserer Tätigkeit kommt zum Tragen, wenn Ziele gemeinsam vereinbart und Massnahmen zwischen den verschiedenen Disziplinen koordiniert sind. Wirkungsvolle interdisziplinäre Zusammenarbeit setzt tragfähige Beziehungen zwischen den Beteiligten voraus.

#### 2.2 Ziele und Wirkung dieses Konzeptes

##### 2.2.1 Beziehungsgestaltung:

- Die Grundsätze der Beziehungsgestaltung von zeka haben stiftungsweit Gültigkeit, sind bei allen Mitarbeitenden sowie Klientinnen und Klienten, Bewohnerinnen und Bewohnern verankert und werden von allen gelebt.

##### 2.2.2 Prävention:

- Klientinnen, Klienten, Bewohnerinnen, Bewohner und Mitarbeitende sind vor Misshandlung, Missbrauch, Diskriminierung, Mobbing und Übergriff bestmöglich geschützt und tragen im Rahmen ihrer Möglichkeiten selbst zu diesem Schutz bei.

##### 2.2.3 Intervention:

- zeka stellt mittels entsprechender Instrumente einen professionellen Umgang mit Verletzungen der persönlichen physischen und psychischen Integrität oder entsprechenden Verdächtigungen sicher.
- zeka gewährleistet mittels entsprechender Instrumente ein angepasstes Vorgehen in Situationen von physischer oder psychischer Vernachlässigung oder Verwahrlosung.

### 3. Grundsätze der Beziehungsgestaltung

Diese Grundsätze haben verpflichtenden Charakter für alle Mitarbeitenden. Unsere Klientinnen und Klienten, Bewohnerinnen und Bewohner führen wir so weit wie möglich zur Einhaltung dieser Grundsätze hin.

- Wir achten auf unser eigenes Verhalten, nehmen es wahr und reflektieren es, damit wir unsere Möglichkeiten und Grenzen erkennen.
- Unsere Kommunikation basiert auf Wertschätzung, Offenheit, Transparenz und Rücksichtnahme.
- Wir geben Feedback. Damit schaffen wir die Voraussetzung, Konflikte zu erkennen und anzusprechen. Wir geben Ich-Botschaften, beschreiben das Verhalten unseres Gegenübers konkret und erklären offen und ehrlich, wie es auf uns gewirkt hat.
- Feedback nehmen wir entgegen, indem wir zuhören, nachfragen und klären, ohne uns vor-schnell zu verteidigen und zu argumentieren.
- Im Konfliktfall sind wir bereit, Kompromisse im Interesse der Zielerreichung einzugehen. Wir vertreten unsere Standpunkte klar, sind aber auch offen gegenüber anderen Sichtweisen. Wenn notwendig ziehen wir Vorgesetzte oder – nach Absprache – externe Fachpersonen bei.
- Unsere Entscheide fallen wir wirkungsorientiert. Auf allen Ebenen halten wir uns an den Grundsatz: Soviel Selbst- und Mitbestimmung wie möglich, soviel Fremdbestimmung wie nötig.
- Körperkontakte gehören zu unserer täglichen Arbeit. Wir besprechen die Gestaltung dieser Kontakte mit unseren Klientinnen und Klienten. Wir respektieren die durch sie gesetzten Grenzen, aber auch unsere eigenen und jene, die durch dieses Konzept gegeben sind. Wir berücksichtigen das Abhängigkeitsverhältnis und wahren die Würde der uns anvertrauten Menschen mit Körperbehinderungen.
- Wir achten die geistige, emotionale und körperliche Individualität unseres Gegenübers, respektieren dessen Integrität und treten authentisch auf. Damit schaffen wir Vertrauen.
- Wir nehmen unsere Verantwortung wahr, sprechen Verletzungen dieser Grundsätze an und handeln, wenn nötig gemäss den entsprechenden Vorgaben von zeka.

### 4. Massnahmen der Prävention

#### 4.1 Führung / Organisation / Qualitätsmanagement

##### 4.1.1 Personalselektion:

Prävention beginnt beim Bewerbungsgespräch:

- Kandidatinnen und Kandidaten werden in geeigneter Form auf das Thema Beziehungsgestaltung angesprochen und gezielt interviewt.
- Das Konzept Beziehungsgestaltung wird beim Bewerbungsgespräch abgegeben.
- Das Formular „persönliche Erklärung“ wird bei der Anstellung abgegeben. Letzteres muss unterzeichnet mit dem Anstellungsvertrag an die Leitung Human Resources abgegeben werden.
- Die Bewerbungs dossiers werden auf Vollständigkeit geprüft (lückenloser Lebenslauf, Vorliegen aller Arbeitszeugnisse, Einholen von mindestens zwei Referenzen, welche u.U. auch von zeka definiert werden können).
- Alle neu eingestellten Mitarbeitenden verpflichten sich, vor Arbeitsantritt aktuelle Strafregisterauszüge (Privatauszug, Sonderprivatauszug) zu beschaffen und diesen der Leitung Human Resources zuzustellen. Die entsprechende Kostenübernahme erfolgt durch zeka.
- zeka behält sich vor, zusätzliche Leumundszeugnisse einzufordern.

#### 4.1.2 Führung und Organisation:

- Beziehungsgestaltung wird bei der Einführung neuer Mitarbeitender, in der täglichen Arbeit sowie im Rahmen der ordentlichen Teamsitzungen (Gesamtteamsitzungen) regelmässig thematisiert.
- Beziehungsgestaltung ist ein Thema der jährlich stattfindenden, persönlichen Qualifikationsgespräche.

#### 4.1.3 Qualitätsmanagement:

- Das vorliegende Konzept ist Bestandteil des IQM zeka.
- Mit Befragungen von Klientinnen, Klienten, Bewohnerinnen, Bewohnern und Mitarbeitenden wird die Anwendung, Einhaltung und Wirkung des Konzeptes regelmässig überprüft.

#### 4.2 Weiterbildung der Mitarbeitenden

- Dem Thema Beziehungsgestaltung wird bei der Gestaltung der jährlichen betrieblichen Weiterbildungsprogramme regelmässig Raum geschaffen.
- Fachbezogene, themenorientierte Supervision kann gruppen- oder teamweise in Anspruch genommen werden. Sie kann gemäss Reglement für die berufliche Fort- und Weiterbildung beantragt und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Weiterbildungskontingente als Arbeitszeit geltend gemacht werden.
- Persönliche themenorientierte Weiterbildung wird im Rahmen von Qualifikationsgesprächen vereinbart und gemäss Reglement für die berufliche Fort- und Weiterbildung beantragt und gehandhabt.

#### 4.3 Umsetzung Beziehungsgestaltung im pädagogischen, agogischen und pflegerischen Alltag

##### 4.3.1 Grundhaltung

Im Zentrum unserer pädagogischen, agogischen und pflegerischen Arbeit steht die Stärkung des Selbstwertgefühls und des Selbstbewusstseins, der grösstmöglichen Autonomie und Selbstbestimmung sowie gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen primär mit Körperbehinderungen. In der Gestaltung des pädagogischen, agogischen und pflegerischen Alltags sowie im Rahmen der individuellen Förderplanung und Betreuungsvereinbarungen werden die nötigen Massnahmen getroffen. Massnahmen der Gewaltprävention fliessen ebenso in unser alltägliches pädagogisches, agogisches und pflegerisches Wirken ein.

Klientinnen und Klienten sowie Bewohnerinnen und Bewohnern begegnen wir mit Respekt und der nötigen Distanz, was eine anteilnehmende Haltung nicht ausschliesst:

- Erwachsene Klientinnen und Klienten werden von Mitarbeitenden in der Regel mit „Sie“ angesprochen. Diese Ansprechregelung beruht auf Gegenseitigkeit.
- Kinder und Jugendliche sprechen Mitarbeitende grundsätzlich mit „Sie“ an.
- Mitarbeitende sprechen minderjährige Kinder und Jugendliche grundsätzlich mit "du" an.

Unsere Kontakte mit Eltern und Angehörigen gestalten wir auf einer professionellen Basis. Deshalb sprechen wir diese in der Regel mit „Sie“ an.

Individuelle bzw. private Freizeitkontakte zwischen Mitarbeitenden und Kindern und Jugendlichen, GAP Mitarbeitenden, Teilnehmenden atelier sowie Bewohnerinnen und Bewohnern beschränken und gestalten wir, im Bewusstsein der möglichen Interessenkonflikte, ebenfalls nach den beziehungsgestalterischen Vorgaben von zeka und auf einer professionellen Ebene. In Ausnahmefällen sind solche individuellen bzw. privaten Freizeitkontakte möglich. Diese Ausnahmen sind den direkten Vorgesetzten vorgängig zu melden und bedürfen deren Einverständnis.

Der Einsatz von freiwilligen Mitarbeitenden ist möglich und im Freizeitbereich durchaus erwünscht, untersteht aber ebenfalls den beziehungsgestalterischen Vorgaben von zeka.

#### 4.3.2 Kinder- und Jugendbereich

zeka verfügt über eine Weisung „Beziehungsgestaltung im pädagogischen Alltag“ (siehe Grundlagen Kernprozesse). Diese Weisung enthält unter anderem auch Leit- und Richtlinien für die obligatorische Sexualerziehung in unseren Zentren. Eltern werden über das vorliegende Konzept und die Weisung informiert und bestätigen deren Kenntnisnahme im Rahmen der Aufnahmevereinbarung.

#### 4.3.3 Erwachsenenbereich

zeka verfügt über eine Weisung „Beziehungsgestaltung im pflegerischen und agogischen Alltag“. Diese Weisung enthält unter anderem auch die Leit- und Richtlinien für den Umgang mit Partnerschaft, Liebe und Sexualität. In jeder Situation, in der Menschen teilhaben, gibt es Rechte und Pflichten.

In dieser Weisung enthalten sind auch die Leit- und Richtlinien zur Haltung von zeka für den Umgang mit Sterbebegleitung und Sterbehilfe.

#### 4.3.4 Mitgestaltungsrechte Klientinnen/Klienten

Gemäss unserem Leitbild verfolgen wir die grösstmögliche Selbständigkeit für unsere Klientinnen und Klienten. Aus diesem Grund schliessen wir diese mit ein und erfassen deren Bedürfnisse. Dazu haben wir folgende Gefässe installiert:

- Verlaufsassessment und Standortgespräche im Kinder- und Jugendbereich
- Standortgespräche im Erwachsenenbereich
- Regelmässige Befragung der Klientinnen/Klienten
- Schülerrat/Bewohnerrat

#### 4.3.5 Digitale Medien

Digitale Medien sind Teil unseres Alltags. zeka bietet den Klientinnen, Klienten, Bewohnerinnen, Bewohnern und Mitarbeitenden die Möglichkeit digitale Medien zu nutzen. Sie werden bei der Nutzung und bei Fragen zu diesem Thema unterstützt. Wir weisen sie auf die Risiken hin und sie werden befähigt, einen verantwortungsvollen Umgang im Alltag damit zu finden.

zeka unterliegt den Bestimmungen zum Datenschutz, Datensicherheit und Archivwesen, die im IDAG des Kanton Aargau festgehalten sind.

Unsere Kommunikation mit Klientinnen und Klienten sowie deren Angehörigen gestalten wir in erster Linie direkt im persönlichen Gespräch, in zweiter Linie per Telefon oder in dritter Linie per Brief/E-Mail/Fax. Andere Kommunikationsformen zwischen Klientinnen und Klienten oder Angehörigen, wie z.B. WhatsApp, Facebook, Twitter sind aus Datenschutzgründen für den Austausch relevanter Informationen nicht erlaubt. Ausnahmen müssen vorgängig durch die vorgesetzte Stelle genehmigt werden.

#### 4.4 Infrastrukturelle Mittel und Massnahmen

Die Mitarbeitenden von zeka achten darauf, dass bei pflegerischen Aufgaben Würde und Intimsphäre der Klientinnen und Klienten sowie Bewohnerinnen und Bewohnern gewahrt werden. zeka stellt dazu die nötigen infrastrukturellen Mittel zur Verfügung. Die Wahrung der Intimsphäre ist Gegenstand regelmässiger Gespräche zwischen den Mitarbeitenden von zeka und den Klientinnen und Klienten, den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen.

#### 4.5 Ombudsstelle von zeka

Für Konflikte, die nicht im Rahmen der Linienorganisation gelöst werden können, besteht eine Ombudsstelle von zeka. Diese Funktion wird von einer Person wahrgenommen, die nicht in operative oder strategische Gremien von zeka eingebunden ist und die über dazu notwendige fachliche und soziale Voraussetzungen verfügt.

Die Ombudsstelle von zeka stellt bei Bedarf zeka-intern über die zuständigen Linienverantwortlichen einen professionellen Umgang mit Fällen von möglichem Fehlverhalten sicher. Der barrierefreie und einfache Zugang zur Ombudsstelle von zeka ist für die Zielgruppen sichergestellt. Bestehende zeka-externe Instanzen (z.B. Kinderschutzgruppe, unabhängige externe Ombudsstelle für Menschen mit einer Behinderung Aargau/Solothurn etc.) werden dadurch nicht ersetzt, sondern ergänzt.

#### 4.6 Die unabhängige externe Ombudsstelle für Menschen mit Behinderung Aargau/Solothurn

Ziele, Aufgaben, Trägerschaft und Kontaktadressen der unabhängigen externen Ombudsstelle für Menschen mit Behinderungen sind in der Weisung 1.03-We01 „Unzufrieden mit zeka? Was tun? / Übergriff im zeka? Was tun?“ festgehalten.

### 5. Massnahmen der Intervention

#### 5.1 Grundsatz:

Wir – Stiftungsgremien und Mitarbeitende von zeka – verpflichten uns, bei konkreten Fällen oder bei Verdacht von

- Physischer Gewalt
- Cybermobbing, Gewalt in digitalen Medien
- Psychischer Gewalt, wie zum Beispiel:
  - Vernachlässigung
  - sexueller Belästigung oder Ausbeutung
  - Diskriminierung
  - Mobbing (unter Mitarbeitenden, unter Klientinnen/Klienten, unter Bewohnerinnen/Bewohnern, zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden)

gemäss den entsprechenden Vorgaben von zeka zu handeln.

Bei allfälligen Unsicherheiten können sich Stiftungsgremien, Mitarbeitende, aber auch Eltern, Angehörige, Bewohnerinnen, Bewohner, Klientinnen und Klienten an die Ombudsstelle von zeka, direkt an die Kinderschutzgruppe oder an die unabhängige externe Ombudsstelle für Menschen mit Behinderung Aargau/Solothurn wenden, welche im Hinblick auf eine korrekte Interventionsauslösung beratend wirken.

#### 5.2 Ansprechstellen

- Für Eltern, Angehörige, Kinder, Jugendliche sowie erwachsene Klientinnen und Klienten besteht die Weisung „Unzufrieden mit zeka? Was tun? / Übergriff im zeka? Was tun?“ Diese Weisung ist integrierender Bestandteil sämtlicher Aufnahmevereinbarungen von zeka und wird mit diesen abgegeben.
- Für Mitarbeitende ist dieselbe Weisung sinngemäss verbindlich und ist integrierender Bestandteil der Anstellungsverträge.

### 5.3 Meldepflicht für Mitarbeitende

- Zusätzlich ist die Meldepflicht sämtlicher Mitarbeitender in der Weisung „Handeln in Krisensituationen“ festgehalten, welche ebenfalls integrierender Bestandteil der Anstellungsverträge ist.

### 5.4 Intervention

#### 5.4.1 Zuständigkeit

Die Stiftungsleitung ist zuständig für die Organisation aller zeka-internen Aktivitäten (z.B. Einbezug der Vorgesetzten, Information ASR/SR, Beizug der Kinderschutzgruppe, Abklärung, Untersuchung, ärztliche Untersuchung, Beizug Strafverfolgungsbehörden, Information gegen innen und aussen etc.). Meldungen werden durch die Stiftungsleitung und die Ombudsstelle von zeka vertraulich behandelt. Dem Schutz und der Unterstützung der beobachtenden Klientinnen/Klienten/Eltern /Mitarbeitenden wird die notwendige Beachtung geschenkt. Im Gegenzug verpflichten sich diese, ohne vorgängige Vereinbarung mit der Stiftungsleitung oder der Ombudsstelle von zeka keine weiteren Massnahmen zu ergreifen oder Informationen weiterzugeben.

#### 5.4.2 Vorgehen

Die Stiftungsleitung / die von der Stiftungsleitung mit der Intervention beauftragte Stelle / das von der Stiftungsleitung einberufene Interventionsteam:

- nimmt eine erste Beurteilung vor und handelt gemäss der Weisung „Krisenmanagement“
- entscheidet über den Beizug der zuständigen Kinderschutzgruppe (bei begründetem Verdacht von Kindsmisshandlung **muss** die Kinderschutzgruppe beigezogen werden)
- klärt die Situation ab
- überprüft den Wahrheitsgehalt
- berät Mitarbeitende
- informiert Vorgesetzte
- entscheidet\* über den Beizug weiterer Fachkräfte (z. B. ärztliche Untersuchung, juristische Beratung, Therapeur etc.)
- entscheidet\* über den Beizug der Strafverfolgungsbehörden
- entscheidet über den Beizug der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) bei Gefährdungen des Wohls von Klientinnen und Klienten und Bewohnerinnen und Bewohnern
- koordiniert die interne und externe Information
- berät die Vorgesetzten über weitere zu treffende Massnahmen.

\*) evtl. unter Beizug der Kinderschutzgruppe

#### 5.4.3 Umgang mit den direkt Betroffenen

Umgang mit möglichen Opfern:

- Den Umgang mit möglichen Opfern gestalten wir so, dass diesen grösstmögliche Sicherheit und geringstmöglicher Schaden zuteil wird.

Umgang mit Angeschuldigten:

- Erste Priorität hat der Schutz der möglichen Opfer vor weiteren Übergriffen.
- Dem Schutz bzw. der allfälligen Rehabilitierung ungerechtfertigterweise Angeschuldigter schenken die Interventionsverantwortlichen die notwendige Beachtung.
- Über den Beizug der Kinderschutzgruppe, der Strafverfolgungs- und Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde entscheiden die Interventionsverantwortlichen.

- Über anstellungsrechtliche Massnahmen entscheiden die zuständigen Vorgesetzten gemäss der im Funktionendiagramm festgelegten Kompetenzordnung. Die Massnahmen können von einem Führungsgespräch mit der betroffenen Person bis zu einer sofortigen Freistellung bzw. fristlosen Entlassung reichen.

#### 5.4.4 Umgang mit Angehörigen

Die Interventionsverantwortlichen stellen grösstmögliche Transparenz und grösstmöglichen Einbezug der Angehörigen sicher und vermitteln bei Bedarf Fachpersonen.

#### 5.4.5 Interne und externe Kommunikation

Verantwortlich für die interne und externe Kommunikation ist die Stiftungsleitung oder, sofern diese persönlich in die Untersuchung involviert ist, das Präsidium des Stiftungsrates. Es ist möglich, klar definierte und umrissene Aufträge zu delegieren oder Fachleute beizuziehen (z.B. Pressesprecher des BKS). Die interne Information der Mitarbeitenden erfolgt unter Beizug der zuständigen Vorgesetzten. Die Öffentlichkeit wird ausschliesslich durch die Stiftungsleitung (das Präsidium des Stiftungsrates) informiert. Wir streben eine proaktive, organisierte Information an. Dabei wird dem Schutz der möglichen Opfer, der Angeschuldigten sowie der weiteren involvierten Personen die notwendige Beachtung geschenkt.

### 6. Weiterführende Dokumente

Folgende Papiere aus dem IQM ergänzen das vorliegende Konzept:

- Leitbild
  - Beziehungsgestaltung im pädagogischen Alltag
  - Beziehungsgestaltung im pflegerischen und agogischen Alltag
  - Empowerment und Selbstbestimmung
  - Kooperative Agogik
  - ICF und Konzept der funktionalen Gesundheit
  - Kommunikationstechnologien ICT
  - „Unzufrieden mit zeka? Was tun? / Übergriff im zeka? Was tun?“
  - Handeln in Krisensituationen
  - Krisenmanagement
  - Konzept Bewohnerrat
  - Konzept Schülerrat
- 
- Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG)