

Konzept

Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Geltungsbereich	3
3	Ziel des Konzeptes	3
4	Definition von Gewalt	3
5	Grundhaltung	4
6	Formen von Grenzverletzungen und Gewalt	4
6.1	Physische Gewalt	4
6.2	Psychische Gewalt	4
6.3	Strukturelle Gewalt	5
6.4	Sexuelle Gewalt (vgl. Konzept Sexualität)	5
6.5	Autoaggression	5
6.6	Gewalt unter betreuten Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen	5
7	Präventive Massnahmen	6
7.1	Massnahmen Ebene Leitung	7
7.2	Massnahmen Ebene Personal	7
7.3	Massnahmen Ebene Klienten	7
8	Ebenen von Grenzverletzungen und Gewalt	8
9	Vorgehen bei Grenzverletzungs- und Gewaltvorfällen	8
9.1	Nicht tolerierbares Verhalten von Mitarbeitenden	8
9.2	Einreihung des Vorfalles 1 – 4 (Einstufungsraster 3.3V6)	9
10	Meldepflicht/Meldeverfahren	10
10.1	Meldestellen für Mitarbeitende	10
10.2	Meldestellen für Klienten und gesetzliche Vertretungen/Angehörige	10
10.3	Zu Unrecht beschuldigte Personen	10
11	Umgang mit Medien	10
12	Strafrechtlich relevante Gewalthandlungen	10
13	Mitgliedende Dokumente	11
14	Adressen Meldestellen	11
15	Überprüfung des Konzeptes	11

Vorbemerkung:

Zur besseren Lesbarkeit wird auf die explizite Nennung der weiblichen Form verzichtet.

1 Einleitung

Das vorliegende Konzept basiert auf den Grundlagen des Bündner Standards, dem Leitfaden zur Gewaltprävention von INSOS sowie dem Leitbild und den Betreuungskonzepten des GIUVAULTA. Gewalt ist in allen zwischenmenschlichen Beziehungen, sowohl in einer Institution als auch in ihrem Umfeld möglich und kann in allen Situationen des Lebens und in verschiedenen Formen auftreten. Gewalt kann auf der körperlichen, psychischen, sexuellen oder strukturellen Ebene stattfinden. Da Menschen mit Behinderung sich oft in einer Abhängigkeit von anderen, nicht von ihnen selbst ausgewählten Personen befinden, sind sie dem Risiko, Opfer von Grenzverletzungen und Gewalt zu werden, stärker ausgesetzt. Gewaltpotenzial kann in unserer Institution aber auf allen Ebenen des Zusammenlebens und Zusammenarbeitens entstehen. Das Konzept soll demzufolge Klienten und Mitarbeitende vor Gewalt schützen. Die in den nachfolgenden Abschnitten beschriebenen Grundsätze gelten für alle Formen der Gewaltanwendung. Wie gehandelt werden muss, ist davon abhängig, wer gegen wen Gewalt anwendet.

Die Prävention vor sexueller Ausbeutung ist im Konzept Sexualität 1.5.4 beschrieben. Wir verzichten deshalb in diesem Konzept auf das nähere Eingehen auf das Thema sexueller Gewalt.

2 Geltungsbereich

Das Konzept gilt für alle Bereiche des GIUVAULTA:

- Geschütztes Wohnen
- Geschützte Tagesstruktur
- Separative und integrative Sonderschulung
- Berufsschule
- Internat

3 Ziel des Konzeptes

Die Ziele des Konzeptes sind:

- Die Mitarbeitenden sind im Festlegen und Durchsetzen von agogischen und pädagogischen Massnahmen sensibilisiert.
- Die Massnahmen zur Prävention gegen Gewalt sind festgelegt.
- Das Vorgehen bei Vorfällen von Gewalt ist festgelegt.
- Die Klienten sind zum Thema Grenzverletzungen sensibilisiert.
- Die Mitarbeitenden sind zum Thema Grenzverletzungen sensibilisiert.

4 Definition von Gewalt

Gewalt ist eine grenzverletzende Handlung, die mittels physischer oder psychischer Mittel einer anderen Person Schaden zufügt oder sie dem eigenen Willen unterwirft. Dabei spielen Machtunterschiede eine entscheidende Rolle. Für die Betroffenen hat sie meist eine schädigende Auswirkung materieller, körperlicher, seelischer oder geistiger Art zur Folge.

„Gewalt ist jede Verletzung der physischen oder psychischen Integrität eines Menschen“

5 Grundhaltung

- Wir sorgen für ein Betriebsklima, das keine Verletzung der physischen und psychischen Integrität toleriert.
- Wir orientieren uns an den Grundsätzen des Normalisierungsprinzips und richten uns im Umgang mit den uns anvertrauten Klienten dem sozialpädagogischen Auftrag gemäss dem Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz (Avenir Social, 2010).
- Wir sind Teil des Ganzen und tragen gemeinsam die Verantwortung für das Erreichen der Ziele.
- Wir schaffen ein vielfältiges pädagogisches, agogisches Angebot, das den Klienten eine optimale soziale und individuelle Entwicklung ermöglicht.
- Wir sind zu den gesetzlichen Vertretungen und Angehörigen eine verlässliche Partnerin.

6 Formen von Grenzverletzungen und Gewalt

6.1 Physische Gewalt

Unter physischer Gewalt verstehen wir gewalttätige Handlungen, welche körperliche oder seelische Schmerzen oder Verletzungen zur Folge haben.

- Übergriffe mit dem eigenen Körper (schlagen, boxen, treten, beißen, schütteln)
- Übergriffe mit Gegenständen und Waffen
- Festhalten
- Zwang zur Nahrungsaufnahme
- Körperstrafen
- Zu heiss / zu kalt baden, duschen

6.2 Psychische Gewalt

Unter psychischer Gewalt verstehen wir Verhaltensweisen wie Drohungen, Demütigungen, Entzug von Zuneigung oder Aufmerksamkeit, Angst erzeugende

- Handlungen etc.
- Verbale Drohung, Einschüchterung Erpressung, Beschimpfung
- Soziale Isolation, Ausgrenzung, Zuwendung
- Vernachlässigung
- Verweigerung der Selbstbestimmung
- Blossstellung, lächerlich machen
- Diskriminierung
- Mobbing, Cybermobbing, Stalking, Belästigung

6.3 Strukturelle Gewalt

Unter struktureller Gewalt verstehen wir als Regel getarnte, oft subtile Formen von Gewalt.

- Inadäquate Betriebsstrukturen (Betreuungskonzepte, Regeln, Vereinbarungen)
- Ungeeigneter Wohn- und Arbeitsraum, Umkleieräume
- Nicht professionelles und / oder zu wenig Personal
- Ungeeignete agogische / pädagogische Massnahmen
- Missachtung der Intimsphäre

6.4 Sexuelle Gewalt (vgl. Konzept Sexualität)

Sexuelle Gewalt bedeutet, dass ein Betreuender seine Machtposition, seine körperliche und geistige Überlegenheit, sowie die Unwissenheit, das Vertrauen oder die Abhängigkeit eines Betreuten zur Befriedigung seiner eigenen sexuellen Bedürfnisse benutzt.

- Sexueller Missbrauch (Vergewaltigung)
- Sexuelle Übergriffe (Belästigung, Nötigung)
- Unterbinden von Beziehungen zwischen Klienten über 16
- Verhinderung des Auslebens der Sexualität
- Nicht Einhalten der Intimsphäre

6.5 Autoaggression

Autoaggressionen sind Verhaltensweisen, die sich gegen den eigenen Körper richten, die meist stereotyp und mit hoher Geschwindigkeit ablaufen und dem eigenen Körper physische Schäden oder extreme Reize zufügen.

Autoaggression kann in andersartige stereotype oder aggressive Verhaltensweisen übergehen.

Autoaggression ist eine Kommunikationsform des Betreuten und keine Provokation gegenüber dem Betreuenden. Es ist wichtig, dass der Betreuende die Autoaggressionen nicht persönlich nimmt und wertend beurteilt oder als Reaktion auf eigenes Versagen interpretiert.

6.6 Gewalt unter betreuten Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen

Im Kindesalter kann und soll es möglich sein, spielerisch den Umgang mit körperlichen Kräften zu erfahren. Dabei können die Kinder lernen, die Grenzen des Gegenübers zu respektieren. Gleichzeitig sollen sie ein angemessenes Durchsetzungsvermögen entwickeln können. Für einen solchen Prozess brauchen die Kinder unsere Unterstützung in Form von konkreten Hilfestellungen und Rückmeldungen.

In den Kindergartengruppen, Schulklassen und Wohngruppen entwickeln sich Dynamiken, die geprägt sind von unterschiedlichen Rollen, Interessen, Stärken und Schwächen der Kinder. Sie sind gefordert, mit dieser komplexen Situation umzugehen.

Zu hohe oder zu tiefe Anforderungen können zu aggressiven und gewalttätigen Reaktionen führen. Oft zeigt sich die Gewalt schon in der Sprache oder in nonverbalen Äusserungen. Was am Anfang als Ventil dient, kann der Vorläufer von körperlicher Gewalt sein.

Es gibt ein normales und altersentsprechendes Kräftemessen, das uns nicht beunruhigen sollte. Unvermitteltes Schlagen anderer oder ständiges Provozieren anderer ist gewalttätig.

Wir sind aufgefordert, nicht nur zuzuschauen, sondern zu reagieren. Es ist unsere Aufgabe, den Kindern andere Verhaltensmöglichkeiten aufzuzeigen und sie dabei aktiv zu begleiten.

Im Jugendalter haben die Betreuten schon eine längere Lebensgeschichte hinter sich, doch nicht weniger Hürden vor sich, die im weiteren Leben zu bewältigen sind. Es kann die Zeit der verstärkten Verselbständigung und Ablösung von verschiedenen Gefügen (Familie, Schule, Wohngemeinschaften usw.) sein. Auch im Jugendalter kann man noch verunsichert und verletzlich sein. Nicht mehr Kind sein und noch nicht erwachsen sein können, kann Spannungen auslösen, die sich in aggressiven Gewaltreaktionen zeigen können.

Es kann zu offenen oder versteckten Gewalthandlungen kommen, denen verschiedene Ursachen zu Grunde liegen können. Ein Grund kann Neid oder Eifersucht gegenüber anderen Jugendlichen sein, die evtl. schon ein gesicherteres Selbstwertgefühl besitzen. Auch hier können verbale oder andere Provokationen vorausgegangen sein. Ein zusätzliches Spannungsfeld kann entstehen, weil ein Teil der betreuten Jugendlichen sich eher an den Gleichaltrigen orientiert und die Hilfestellungen der Betreuenden ablehnt. Bei Gewalthandlungen unter Jugendlichen müssen wir aber trotzdem eingreifen und zu schlichten versuchen, damit eine versöhnliche, konstruktive Lösung mit allen Beteiligten gefunden wird.

Einige erwachsene Betreute sind in einer Zeit aufgewachsen, in welcher körperliche Strafen als Erziehungsmittel an der Tagesordnung waren. So haben sie Gewalthandlungen als Kommunikationsmittel kennen- und ausüben gelernt. Die Zusammensetzung der Lebensgemeinschaft (Wohngruppe), in der erwachsene Betreute wohnen, ist meist fremdbestimmt. Zudem verbringen die erwachsenen Betreuten ihre Arbeits- und ihre Freizeit oft mit den gleichen Leuten. Kontakte zur Familie werden bei vielen Betreuten mit zunehmendem Alter immer seltener, die Institution wird mehr und mehr zu ihrem Zuhause.

Die Summe all dieser Faktoren kann bei erwachsenen Betreuten zu Spannungen führen, welche in Gewalthandlungen gegenüber Mitbetreuten ihren Ausdruck finden (können).

Die Betreuenden im Erwachsenenbereich müssen in solchen Situationen reagieren. Dies Allerdings nicht in einem erzieherischen Sinn, wie das bei Kindern und Jugendlichen der Fall ist.

Es ist viel mehr die Aufgabe der Betreuenden, hier nach Lösungen mit den Betreuten zu suchen, innerhalb des gegebenen institutionellen Rahmens Möglichkeiten zu schaffen, welche zum Abbau von Spannungen beitragen.

7 Präventive Massnahmen

Die Mitarbeitenden werden dazu verpflichtet, ihren Beitrag zu einer wirkungsvollen Gewaltprävention zu leisten und im Falle eines Verdachts oder eines erfolgten Gewaltvorfalles rechtzeitig und angemessen zu handeln.

7.1 Massnahmen Ebene Leitung

- Implementierung des vorliegenden Konzeptes
- Sorgt für bedürfnisgerechte und Klienten orientierte Betriebsstrukturen
- Wählt das Personal sorgfältig aus und beschäftigt fachlich gut ausgebildetes Personal
- Fördert durch Schulung die fachlichen Kompetenzen des Personals um drohende Gewalt wahrzunehmen und frühzeitig und angemessen intervenieren zu können
- Sorgt für angemessenes Mitspracherecht der Mitarbeitenden und der Klienten
- Fordert und fördert den Austausch und die Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden
- Verfügt über klare Verfahrensanweisungen mit geregelten Abläufen, Zuständigkeiten und Meldepflichten
- Fördert einen konstruktiven Umgang mit Konflikten und Krisensituationen und stellt dafür die entsprechenden Gefässe und Ressourcen bereit
- Fordert die Meldepflicht bei Gewalt oder Verdacht auf Gewalt
- Fördert eine transparente Zusammenarbeit und Kommunikation mit gesetzlichen Vertretungen und Angehörigen

7.2 Massnahmen Ebene Personal

- Kennen das vorliegende Konzept und setzen es um
- Pflegen einen professionellen, respekt- und vertrauensvollen Umgang mit den Klienten
- Stellen an die Klienten nur fachlich angemessene und ethisch begründbare Anforderungen
- Kommunizieren offen und transparent untereinander und gegenüber Vorgesetzten.
- Unterlassen Handlungen, welche die physische und psychische Integrität der Klienten verletzen
- Sind sich der Positionsmacht bewusst und gehen damit sorgfältig um
- Fordern frühzeitig Fallbesprechungen bei Verhaltensveränderungen.
- Dokumentieren und leiten relevante Informationen an die richtigen Stellen weiter
- Kommunizieren frühzeitig über eigene Grenzen
- Melden Grenzüberschreitungen aller Art an die zuständige Stelle und halten sich an die vorgegebenen Abläufe

7.3 Massnahmen Ebene Klienten

Die Klienten können bezüglich Verantwortung für einen gewaltfreien Umgang nicht auf die gleiche Ebene wie die Mitarbeitenden gestellt werden. Die Verantwortung liegt bei der Leitung und den Mitarbeitenden. Die Leitung und das Personal sorgen für einen möglichst gewaltfreien Umgang.

- Fördern die Klienten in der Wahrnehmung ihrer Rechte, ihrer Autonomie und Teilhabe am sozialen Leben
- Leben im Alltag eine gewaltfreie Kommunikation vor
- Fördern einen Grenzen respektierenden Umgang untereinander und üben eine gewaltfreie Konfliktlösungskultur ein
- Vermitteln den Umgang mit neuen Medien (Gewalt, Pornografie, Cybermobbing) und weisen auf die damit verbundenen Gefahren hin

- Unterstützen die Klienten bei Anzeichen auf aggressive oder schädigende Formen zu achten und diese zu melden
- Informieren die Klienten, wo sie Hilfe anfordern können

8 Ebenen von Grenzverletzungen und Gewalt

Gewalt kann innerhalb der Institution in allen Wohnstrukturen und an allen Schul- und Arbeitsplätzen auftreten und betrifft alle Beziehungsebenen. Grenzverletzungen zwischen Mitarbeitenden sind bewusst nicht in diesem Konzept erwähnt. Diese werden auf der Personalführungsebene behandelt.

- Von Klient zu Klient
- Von Mitarbeiter zu Klient (nicht tolerierbare Handlungen)
- Von Klient zu Mitarbeiter
- Klient gegen sich selbst
- Mitarbeiter zu Mitarbeiter

9 Vorgehen bei Grenzverletzungs- und Gewaltvorfällen

Kommt es trotz den präventiven Massnahmen zu Grenzüberschreitungen oder Gewalthandlungen, muss unmittelbar kompetent gehandelt und die richtigen Stellen informiert werden.

An oberster Stelle stehen immer die Hilfestellung und/oder der Schutz des Opfers und unbeteiligten Personen. Wir verpflichten uns zu absoluter Transparenz innerhalb der Institution und gegenüber den Betroffenen und gesetzlichen Vertretungen. Der Ablauf des Vorgehens zur Bearbeitung des Vorfalles, muss der Situation entsprechend angepasst sein. Dabei müssen die Art und die Schwere des Vorfalles sowie die Opfer- und Verursacher-(Täter-) ebene berücksichtigt werden. Dazu dient für alle grenzüberschreitenden Vorfälle das Einstufungsraster 3.3V6 und das Meldeblatt grenzverletzendes Verhalten 3.3V6F1.

9.1 Nicht tolerierbares Verhalten von Mitarbeitenden

Die Institution GIUVAULTA toleriert keinerlei Handlungen, welche die körperliche, geistige oder psychische Integrität von Klienten verletzen. Wir richten die zu ergreifenden Massnahmen nach der Schwere des Vorfalles von Stufe 1-4. (vgl. Pkt. 9.2.). Die Massnahmen oder Sanktionen können sein:

- Mitarbeitergespräch mit Zielvereinbarung
- Reduktion von Aufgaben- oder Verantwortungsbereich
- Normale Kündigung
- Freistellen und Untersuch einleiten
- Fristlose Entlassung
- Strafanzeige

9.2 Einreihung des Vorfalles 1 – 4 (Einstufungsraster 3.3V6)

Massstab der Bewertung eines grenzverletzenden Verhaltens sind nicht nur objektive Faktoren, sondern auch das subjektive Erleben des Opfers. Es muss differenziert werden zwischen Grenzverletzungen, die unabsichtlich oder unbewusst „passieren“ und Grenzverletzungen in Form von Übergriffen und strafrechtlich relevanten Formen. Unbewusst herbeigeführte Grenzverletzungen sind im Alltag kaum ganz zu vermeiden (unbeabsichtigte Berührung, verletzend erlebte Bemerkung) und sind im alltäglichen Miteinander korrigierbar, wenn die grenzverletzende Person dem Gegenüber mit einer grundlegend respektvollen Haltung begegnet.

Die Grenzen zwischen den einzelnen Stufen sind fließend. Im Zweifelsfall, bei ungutem Gefühl, soll immer das Gespräch mit der vorgesetzten Person geführt werden.

Stufe 1: Alltagssituationen

Es geht um alltägliche Auseinandersetzungen, Streitereien unter Klienten, Machtkämpfe, Durchsetzen von Regeln und Konsequenzen. Es ist wichtig, sie zu beachten, bevor sie eskalieren und zu Grenzverletzungen führen. Der grösste Teil aller Vorfälle sind dieser Stufe zuzuordnen und können normalerweise vom Betreuerteam gut gehandhabt werden.

Stufe 2: leichtere grenzverletzende Verhaltensweisen

In Stufe 2 werden leichtere grenzverletzende Verhaltensweisen eingeordnet, in denen Klienten Grenzen nicht mehr wahrnehmen und überschreiten, wie z.B. verbale Drohungen, Handgreiflichkeiten oder kleinere Diebstähle. Konsequentes Handeln der Betreuungspersonen mit klarem Festlegen der Grenzen hilft in der Regel solche Vorfälle sinnvoll anzugehen.

Weiter können in dieser Stufe nicht angemessenes, nicht professionelles Verhalten von Betreuungspersonen gegenüber Klienten eingeordnet werden. Hier ist schnelles Intervenieren von Führungsseite gefordert.

Stufe 3: schwere Grenzverletzungen

In dieser Stufe geht es um schwere Grenzverletzungen auf verschiedenen Ebenen wie: Gewaltübergriffe oder sexuelle Belästigung unter Klienten, Gewalt gegen Mitarbeitende, Autoaggression, nicht angemessene pädagogische und agogische Interventionen (evtl. wiederholte Grenzverletzungen der Stufe 2), wiederholtes Konsumieren von Alkohol oder illegalen Drogen auf dem Areal der Institution, Alkohol- und Drogenkonsum bei Kindern und Jugendlichen, Pornographie und Gewalt auf Datenträger oder Papier.

Stufe 4: massive Grenzverletzungen

Unter Stufe 4 fallen massive Übergriffe in den Bereichen Sexualität, Nötigung und Gewalt. In den Stufen 3 und 4 ist das Betreuungsteam nicht mehr alleine zuständig.

Die zuständige Bereichsleitung und in Stufe 3+4 auch die Geschäftsleitung, werden orientiert oder beigezogen. Es folgen strafrechtliche Abklärungen und es werden in der Regel auch externe Fachpersonen beigezogen.

Bei akuter körperlicher Gewalt gegen sich selbst oder Dritte kommt das Verfahrensblatt 3.3V7 zur Anwendung.

10 Meldepflicht/Meldeverfahren

10.1 Meldestellen für Mitarbeitende

Alle Mitarbeitende sind verpflichtet, jede Art von Gewalt, beobachtete, von Klienten gemeldete oder von sich ausgegangene, bei der zuständigen Gruppenleitung zu melden. Diese wird in geeigneter Form die notwendigen Massnahmen einleiten. Bei schwerer und massiver Grenzverletzung (Stufe 3 und Stufe 4) werden mittels Meldeblatt Grenzverletzendes Verhalten 3.3V6F1 die vorgesehenen Stellen unmittelbar informiert.

Bei Verdacht auf Mitarbeitererebene muss eine Meldung an die zuständige Bereichsleitung gemacht werden. Ist dies aus einem Grund nicht möglich, muss die Meldung an den Geschäftsleiter gemacht werden. Der Meldungsempfänger trifft Abklärungen und ist verpflichtet, bei erhärtetem oder bestätigtem Verdacht umgehend die notwendigen Massnahmen einzuleiten.

10.2 Meldestellen für Klienten und gesetzliche Vertretungen/Angehörige

Alle Klienten oder deren gesetzlichen Vertretungen werden dazu aufgerufen, sich jederzeit an ihre Bezugspersonen oder an eine andere ihnen vertraute Person zu wenden, wenn sie innerhalb oder ausserhalb vom GIUVAULTA grenzverletzende Handlungen erfahren haben oder solchen ausgesetzt sind.

Gesetzliche Vertretungen und Angehörige wenden sich direkt ans GIUVAULTA an die Bereichsleitung oder die Geschäftsleitung.

Eine externe Meldestelle ist unter Pkt. 14 aufgeführt.

10.3 Zu Unrecht beschuldigte Personen

Wird eine Person zu Unrecht verdächtigt oder beschuldigt, muss diese vollständig rehabilitiert werden. Bei Falschanschuldigung muss die dafür verantwortliche Person zur Verantwortung gezogen werden, gemäss ZGB, Art 303 (bei Klienten ihrer Urteilsfähigkeit entsprechend).

11 Umgang mit Medien

- Bei einem massiven Vorfall entscheidet die Geschäftsleitung über eine Information der Öffentlichkeit. Medienanfragen werden ausschliesslich durch die Geschäftsleitung oder eine von ihr bezeichnete Person beantwortet.
- Andere Mitarbeitende geben keinerlei Auskünfte.
- An der Medieninformationsveranstaltung sollte nebst der auskunftserteilenden Person die zuständige Bereichsleitung oder eine andere dafür bestimmte Person anwesend sein.
- Das Recht auf Einsicht in die Eigenzitate muss gewährt werden.
- Das Opfer und weitere direkt betroffene Personen (auch der/die mögliche/n Täter) sind vor Medienkontakten zu schützen.

12 Strafrechtlich relevante Gewalthandlungen

- Schwere Körperverletzung
- Schwere Sachbeschädigung
- Strafbare Handlungen gegenüber der sexuellen Integrität (s. 1.5.4)

13 Mitgeltende Dokumente

- Konzept Sexualität 1.5.4
- Einstufungsraster: Umgang mit grenzverletzendem Verhalten 3.3V6
- Meldeblatt grenzverletzendes Verhalten 3.3V6F1
- Verfahren bei akuter körperlicher Gewalt 3.3V7

14 Adressen Meldestellen

Interne Meldestelle

GIUVAULTA
Zentrum für Sonderpädagogik
Geschäftsleitung
Isla 34
7405 Rothenbrunnen

Externe Meldestelle

Ombudsstelle des GIUVAULTA
Herr lic. iur. Thomas Hess
Rechtsanwalt und Notar
Riböngert 20
7413 Fürstenaubruck

Die unabhängige Ombudsstelle des GIUVAULTA bietet Gewähr dafür, dass alle von Vorfällen Betroffenen die Möglichkeit erhalten, auch ausserhalb der Stabslinien Gehör zu finden.

15 Überprüfung des Konzeptes

Das Konzept wird bei Bedarf angepasst, spätestens nach 3 Jahren überprüft.