



Merkblatt zum Aufbau und Betrieb einer Meldestelle in stationären Einrichtungen

Warum eine Meldestelle aufbauen?

Eine Meldestelle trägt wesentlich zu einem professionellen und unbefangenen Umgang mit Beschwerden, Vermutungen und Verdachtsmomenten bei. Sie mindert Loyalitätskonflikte und blinde Flecken, die den Blick trüben können. Dies verbessert nicht nur die Qualität der Betreuung und den Schutz der betreuten Personen und Mitarbeitenden, sondern stärkt auch das Vertrauen in die Einrichtung.

Die folgenden Ausführungen bilden eine allgemeine Leitlinie für den Aufbau und Betrieb einer internen Meldestelle. Es handelt sich um Qualitätsansprüche, die in diesem Prozess reflektiert und berücksichtigt werden sollen. In die Überlegungen und Entscheidungen zur Ausgestaltung der Meldestelle und der damit verbundenen Meldeprozesse sind die spezifischen Verhältnisse und Voraussetzungen jeder Einrichtung einzubeziehen. Die Aufsicht wird sich ein Bild davon machen, ob die Meldestelle die beabsichtigte Wirkung erzielt.

Handlungsbedarf

Stationäre Einrichtungen sind im Kanton Zug gesetzlich verpflichtet, eine Meldestelle zu bezeichnen. Eine professionell funktionierende Meldestelle ist unerlässlich, um die physische und psychische Integrität der betreuten Personen zu schützen und Missstände aufzudecken. Sie bietet einen verlässlichen Ort, an dem Dienstleistungsnutzende und Mitarbeitende Grenzverletzungen, Gewalt und sexuelle Ausbeutung melden können und parteilich begleitet werden.

Einrichtungen können eine kompetente externe Fachstelle als Meldestelle einsetzen. Interne Meldestellen sind Dienstleistungsnutzenden und Mitarbeitenden leicht zugänglich und besonders vertraut. Wir empfehlen Einrichtungen, die den Aufbau und Betrieb einer internen Anlaufstelle planen, sich in diesem Prozess durch eine auf das Thema spezialisierte Fachstelle oder Fachperson begleiten zu lassen (z.B. Limita). Eine interne Anlaufstelle ist möglichst als **Präventions- und Meldestelle** auszugestalten. Diese ist auch für ihre Präventionsaufgaben mit einem klaren Auftrag und den erforderlichen personellen Ressourcen auszustatten.

Grundhaltungen und Prinzipien

Die zentrale Ressource der Meldestelle ist das Vertrauen, das Dienstleistungsnutzende und Mitarbeitende in sie setzen. Wer eine Meldung macht, darf keine negativen Konsequenzen befürchten. Meldungen müssen vertraulich behandelt werden. Wenn Aussagen weitergegeben werden müssen, muss die meldende Person darüber informiert und gemeinsam eine Lösung für ihren Schutz gefunden werden.

Es ist wichtig, Menschen zu ermächtigen und ermutigen, Handlungen in Frage zu stellen sowie Missstände und Fehlverhalten offen anzusprechen. Die Einrichtung muss einen sensiblen und verantwortungsbewussten Umgang aller mit allen gewährleisten. Machtstrukturen müssen offen dargelegt und diskutiert werden. Dazu braucht es regelmässige Schulungen der Meldestellenverantwortlichen, des Personals und der Dienstleistungsnutzenden zum Thema Grenzverletzungen.

Ausgestaltung der Meldestelle

Mitarbeitende und Dienstleistungsnutzende müssen Meldungen an die Meldestelle auch über eine (interne oder externe) Vertrauensperson ihrer Wahl machen können. Die Mitarbeitenden der internen Meldestelle sind in der Regel Fachpersonen aus Psychologie, Sozialpädagogik oder Sozialarbeit und verfügen über Zusatzqualifikationen für die Thematik von Grenzverletzungen und sexuellen Übergriffen. Regelmässige Supervision und Weiterbildung sind entscheidend.

Das Verhältnis zwischen der Leitung als vorgesetzter Stelle und der Meldestelle muss so gestaltet sein, dass die Meldestelle innerhalb ihres Auftrags unabhängig agieren kann. Mitarbeitende müssen die Möglichkeit haben, Meldungen ausserhalb der Linie zu machen. Eine unabhängige Meldestelle kann glaubhaft sicherstellen, dass sie die meldende Person unterstützt und parteilich begleitet. Dies ist im Hinblick auf eine wirkungsvolle Verankerung der internen Meldestrukturen besonders relevant.

Abläufe und Strukturen

Die Meldestelle muss für die Zielgruppen örtlich und zeitlich gut erreichbar sein und allen eine niederschwellige Möglichkeit zur Meldung bieten. Ihre Mitarbeitenden müssen im Alltag der Dienstleistungsnutzenden und des Personals verankert sein. Das Vorgehen bei Grenzverletzungen, Gewalt und sexueller Ausbeutung oder bei einem entsprechenden Verdacht muss in einem klaren Interventionsablauf geregelt sein. Die Rolle der Meldestelle besteht in der Entgegennahme der Meldung sowie in der Unterstützung und Begleitung der meldenden Person. Die Intervention und allfällige Meldung an die Aufsichtsbehörde liegt in der Verantwortung der Führung.

Instrumente und Vorgehen

Für die Prävention von Grenzverletzungen und die Intervention bei Vorfällen und Verdachtsfällen können Einrichtungen bewährte Instrumente wie den Bündner Standard einsetzen. Ein fundiertes Präventionskonzept, das die physische und psychische Integrität der Dienstleistungsnutzenden gewährleistet, wird für die Bewilligung der sozialen Einrichtungen im Kanton Zug vorausgesetzt.

Interventionskonzepte und standardisierte Interventionsabläufe sorgen dafür, dass das Vorgehen für alle Beteiligten klar und transparent ist. Für komplexe Fälle muss eine externe Fachstelle beigezogen werden. Ebenfalls notwendig sind Vernetzungen mit Dritten, auch mit anderen Meldestellen, um regelmässig Fälle zu besprechen und deren objektive und professionelle Bearbeitung sicherzustellen. Dabei sind die Vorgaben des Persönlichkeits- und Datenschutzes zu beachten.

Förderung der Meldekultur

Es ist wichtig, Dienstleistungsnutzende und Mitarbeitende über ihre Rechte und die Möglichkeiten von Meldungen und Beschwerden aufzuklären. Alle sind auf geeignete Weise darüber zu informieren, welche Standards und Qualitätsansprüche für die Betreuung und das Miteinander gelten und dass sie Grenzen setzen dürfen. Personen, die Meldung erstatten, sollen sich während des gesamten Verfahrens als handlungsfähig erleben. Sie sind zu begleiten, bei Bedarf zu unterstützen und sollen schliesslich eine geeignete Nachsorge erhalten. Zum Bearbeitungsprozess der Meldung gehört auch dessen Auswertung. Dadurch lassen sich Verbesserungen umsetzen. Beschwerden, die keine spürbaren Veränderungen in der Einrichtung bewirken, untergraben ihr Fundament und könnten zu einer «Kultur des Schweigens» führen.

Risikomanagement und Krisenmanagement

Ein gutes Risikomanagement hilft, Gefahren zu erkennen und zu verringern. Manchmal bemerken Dienstleistungsnutzende Gewalt nicht oder wissen nicht, wie sie sich wehren können. Einrichtungen müssen dies bei der Präventionsarbeit berücksichtigen.

Bei begründetem Verdacht auf sexuelle Ausbeutung ist ein effektives Krisenmanagement erforderlich. Eine besonders sorgfältige Reflexion ist nötig, wenn ein Verdacht nicht auf Aussagen Betroffener basiert, sondern auf Vermutungen und Interpretationen Dritter. Eine Vermutung wird professionell bearbeitet, indem in speziellen Gefässen nach konkreten Begründungen für die Interpretation gesucht wird.

Zudem ist darauf zu achten, dass Verantwortliche ihren Handlungsspielraum im Umgang mit Sexualdelikten nicht überschätzen. In solchen Fällen sollte ein Krisenstab über das weitere Vorgehen entscheiden und externe Fachstellen sowie Strafverfolgungsbehörden einbeziehen.

Zusammenschluss von Einrichtungen

Um Erfahrung und Fachwissen zu bündeln, können mehrere Einrichtungen gemeinsam eine Meldestelle betreiben. Wichtig ist, dass die Meldestelle in allen beteiligten Einrichtungen präsent und den Mitarbeitenden, Dienstleistungsnutzenden und Angehörigen bekannt ist. Wir empfehlen den Zuger Meldestellen, sich in einer Vernetzungs- und Intervisionsgruppe regelmässig auszutauschen.

Abschliessende Kernaussagen

Meldestellen sollen eine professionelle Bearbeitung von Grenzverletzungen losgelöst von den Betreuungsaufgaben gewährleisten. Sie sorgen für einen einfachen Meldeprozess, begleiten die meldende Person und vernetzen sich mit Fachstellen. Zusammen mit Massnahmen wie der Umsetzung der Präventionskonzepte, der Förderung der Partizipation, der Weiterbildung des Personals und der Dienstleistungsnutzenden sind sie ein wichtiger Pfeiler für den Schutz der physischen und psychischen Integrität in sozialen Einrichtungen.

Zug, Oktober 2024