

**Leitfaden gegen Gewalt am Arbeitsplatz
der Stadtverwaltung und des Klinikums Wolfsburg**



WOLFSBURG

Inhalt

1) Anlass des Leitfadens	1
2) Zielsetzung des Leitfadens	1
3) Was bedeutet Gewalt am Arbeitsplatz?	2
4) Was kann ich bei Bedrohung oder Gewalt unternehmen?	3
5) Prävention	4
6) Maßnahmen in Gewalt-Situationen	6
7) Nachsorge.....	8
Anlagen.....	10
Interne Regelungen der Stadt Wolfsburg.....	10
Weiterführende Informationen und Quellenverzeichnis.....	10
Ansprechpartner.....	10
Impressum	13



1) Anlass des Leitfadens

Bei der Stadt Wolfsburg treten Situationen auf, in denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Gewalt am Arbeitsplatz konfrontiert werden. Situationen, die erhöhte Sensibilität erfordern, stellen beispielsweise der Umgang mit Geld oder Wertsachen, Nachtarbeit, aber auch Kundenkontakt mit Bürgerinnen und Bürger, in dem Kunden kritische persönliche Belange in die Verwaltung mitbringen. Dabei kann Alkohol- oder Drogenmissbrauch eine entscheidende Rolle spielen.

2) Zielsetzung des Leitfadens

Mit diesem Leitfaden wollen wir allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Wolfsburg Informationen an die Hand geben, wie sie Gewaltsituationen am Arbeitsplatz präventiv entgegenwirken können, aber auch, was zu tun ist, wenn es zu Gewalthandlungen kommt. Zudem kann der Leitfaden im Rahmen der Führungsverantwortung von Vorgesetzten verwendet werden, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beratend und unterstützend zur Seite zu stehen. Damit dient der Leitfaden der Verbesserung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz. Er fördert neben einer ergebnisorientierten und reibungslosen Arbeitsweise die Erhöhung der Mitmenschlichkeit und die gegenseitige Unterstützung.

Nach § 3 des Arbeitsschutzgesetzes hat der Arbeitgeber Schutzmaßnahmen zu treffen, die die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Arbeit positiv beeinflussen.



3) Was bedeutet Gewalt am Arbeitsplatz?

„**Gewalt** ist ein äußeres Verhalten von Personen, das sich gegen Menschen, Objekte oder Systeme richtet, um diesen physischen, psychischen oder sozialen Schaden zuzufügen. Zur Gewalt am Arbeitsplatz zählen alle Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte in Situationen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben, verbal, physisch oder psychisch angegriffen werden, was zu einer Beeinträchtigung bzw. Schädigung ihrer Gesundheit, ihrer Sicherheit oder ihres Wohlbefindens führt.“¹

Aggression ist ein (gezeigtes) Gefühl zur Grenzziehung zu Gewalthandlungen. Aggression kann sich vor Gewalthandlungen zeigen und äußert sich bspw. durch lautstarke Äußerungen. Nicht jede Aggression ist daher Gewalt. Ist eine Person aggressiv, besteht die Möglichkeit, mit dieser Person in einen deeskalierenden Dialog zu treten.

Es wird zwischen psychischer Gewalt und physischer/körperlicher Gewalt unterschieden.

Psychische Gewalt äußert sich in Form von Drohungen, Nötigungen, Abwertungen, Belästigungen und Angstmachen. Durch Drohungen und Angstmachen „erübrigt“ sich oft die Anwendung von physischer Gewalt, da die Angst davor bereits einschüchternd wirkt.² Hierzu gehört auch sexuelle Belästigung.

Als sexuelle Belästigung gelten unter anderem sexistische und geschlechtsbezogene entwürdigende bzw. beschämende Bemerkungen und Handlungen, unerwünschte körperliche Annäherung, Annäherungen in Verbindung mit Versprechen von Belohnungen und/oder Androhung von Repressalien.

Körperliche oder physische Gewalt umfasst alle Formen von Verletzungen und Misshandlungen: schlagen, stoßen, treten, boxen, mit Gegenständen werfen, mit den Fäusten oder Gegenständen prügeln, Attacken mit Waffen usw.³

Doch unabhängig von der gewählten Definition wird Gewalt subjektiv, das heißt nach dem eigenem Empfinden, wahrgenommen.

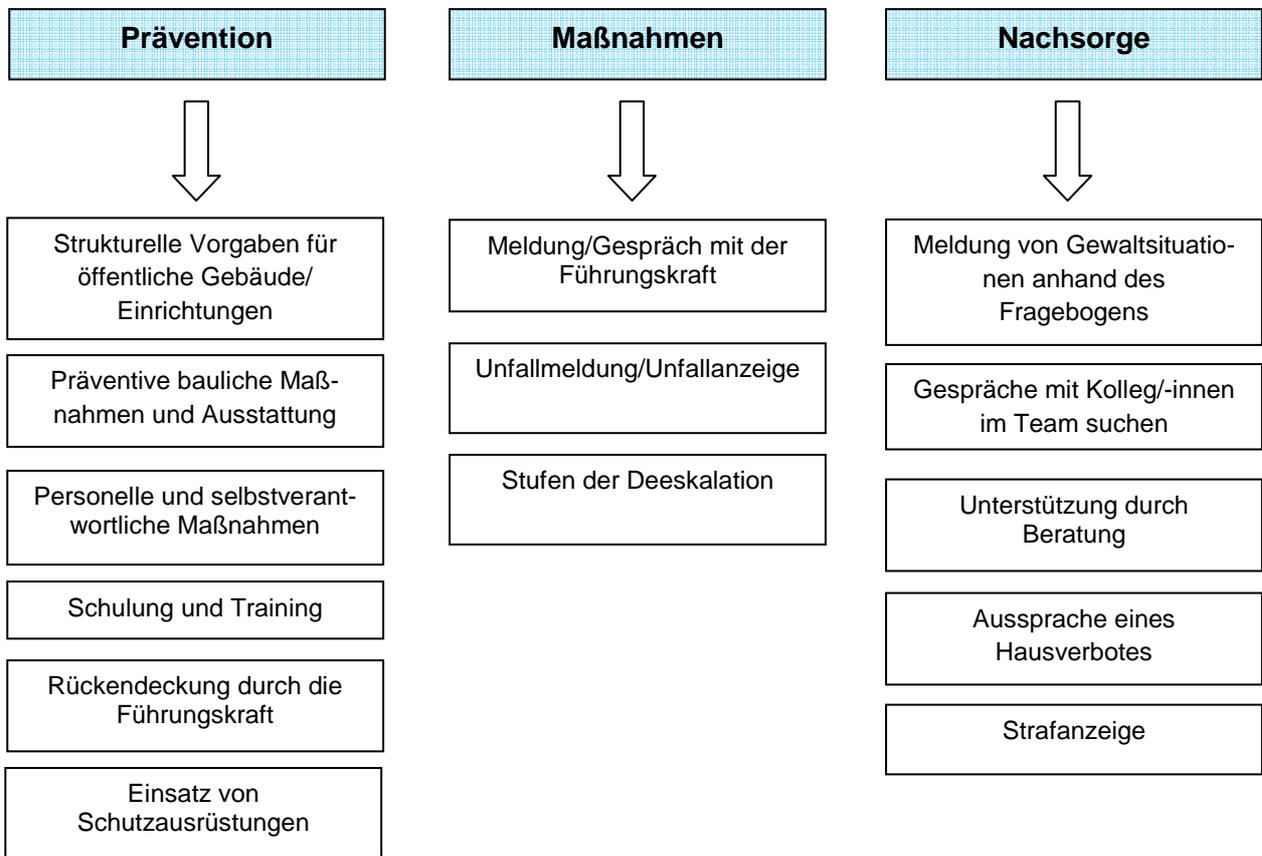
¹ Unfallkasse Nordrhein-Westfalen 2009, S. 10 url: http://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/praevention_nrw_25.pdf

² vgl. Bundesministerium für Familien und Jugend 2014, url: <http://www.gewaltinfo.at/fachwissen/formen/psychisch/>

³ vgl. Bundesministerium für Familien und Jugend 2014 url: <http://www.gewaltinfo.at/fachwissen/formen/physisch.php>



4) Was kann ich bei Bedrohung oder Gewalt unternehmen?



5) Prävention

Prävention setzt bereits am Bewusstsein und bei der Sensibilisierung an, zu wissen, dass Gewalt ein Thema im Umgang mit Kunden, aber auch der Beschäftigten untereinander sein kann.

Präventive Maßnahmen zur Vermeidung von Gewaltsituationen am Arbeitsplatz werden im Folgenden aufgelistet. Diese stellen eine beispielhafte Aufzählung dar und sind individuell zu betrachten (Besonderheiten der Dienstaufgabe können Abweichungen zulassen):

- **Strukturelle Vorgaben für öffentliche Gebäude/Einrichtungen:**
 - Öffnungszeiten
 - Hundeverbot, auch bei Besuchen im Außendienst
 - Zutrittsverbot bei Alkoholisierung (Besondere Ausnahme: Klinikum)
 - Sichere Parkplätze (z. B. Ausreichende Beleuchtung)
 - Durchführung der Gefährdungsbeurteilung zum Arbeitsschutz und zur Beschreibung von psychischen Belastungen
 - Sicherheitskräfte/Objektschutz in besonderen Bereichen

- **Präventive bauliche Maßnahmen und Ausstattung:**
 - Gestaltung von Wartezonen
 - Einrichtung von Fluchtmöglichkeiten (z. B. Fluchttüren)
 - Sicherheitseinrichtungen (z. B. Trennglasscheiben, Eingangskontrollen, Kameraüberwachung, Türsummer, Notrufknopf)
 - Sicherheitsabstände durch Büromöbel
 - Sichere Arbeitsumgebung schaffen (z. B. Arbeitsplatzbegehung: Stolperfallen entfernen)
 - Beschäftigte in Ruf- und Sichtweite durch geeignete Räume (z. B. Doppelbüros, Großraumbüros)
 - Diensthandys im Außendienst
 - Verfügbarkeit des Erste-Hilfe-Kastens



- **Personelle und selbstverantwortliche Maßnahmen:**
 - Kundenorientierter sowie hilfsbereiter Umgang mit Bürger/-innen
 - Freundlicher und höflicher Umgangston
 - Entfernung gefährlicher Gegenstände aus Reichweite
(z. B. Scheren, Tassen)
 - Gespräche, Außendienst und Hausbesuche möglichst nur zu zweit
 - Information von Kolleginnen und Kollegen vor schwierigen Kundengesprächen, vor Außenterminen
 - Bei konfliktbeladenen Kundenkontakten adäquate Kleidung tragen (z. B. keinen Schal oder Ketten um den Hals bzw. Schmuck an verletzbaren Stellen tragen)
 - Ersthelfer ausbilden

- **Schulung und Training:**

Organisatorische Maßnahmen und die präventive Ausstattung des Büros reichen alleine nicht aus, um sich in Gewalt-Situationen sicher zu verhalten. Frühzeitiges Erkennen und Verhindern von Übergriffen muss gelernt werden:

 - Wahrnehmung von regelmäßigen Schulungen und Trainings zur Sensibilisierung und zum Umgang von Situationen mit Gewalt
Bspw.: Schulungen zu interkultureller Kompetenz, Deeskalationstraining (siehe Qualifizierungsprogramm)

- **Rückendeckung durch die Führungskraft:**

Führungskräfte besitzen eine sehr wichtige Rolle für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Durch ihr Verhalten und Verstehen unterstützen sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, indem sie ihnen Sicherheit und Rückendeckung geben. Das beginnt bereits bei der Sensibilisierung der Führungskräfte zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz. Dies beinhaltet: Fragen, Ängste und Befürchtungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ernst nehmen und Gespräche und Unterstützung anbieten, sollte es zu unerwünschten Gewaltsituationen am Arbeitsplatz gekommen sein. Der Leitfaden unterstützt Führungskräfte, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beratend zur Seite zu stehen.

 - Führungskräfte sollen das Thema im Rahmen von Dienstbesprechungen/Mitarbeiter/-innen-Gesprächen aktiv ansprechen!



o **Einsatz von Schutzausrüstungen:**

In Abhängigkeit der Einsatzgebiete müssen Führungskräfte klären, welche Schutzausrüstung sie ihren Mitarbeiter/-innen zur Verfügung stellen. Die persönliche Schutzausrüstung ist im Schutzmittelkatalog des Geschäftsbereiches/Referates aufzunehmen und allen Mitarbeiter/-innen zur Verfügung zu stellen. Das können bspw. sein:

- Taschenalarm oder Funkklingel, um durch lautstarkes Signal auf sich aufmerksam zu machen
- Polizeinotruf durch (falls vorhanden) Tastatur, Notrufknopf oder das Telefon (Einstellung einer Schnellwahltaste)
- Einsatz von Pfefferspray zur Gefahrenabwehr:
Möchte ein Bereich Pfefferspray mit PTB-Zulassung (Physikalisch-Technische Bundesanstalt) als Schutzausrüstung für die Mitarbeiter/-innen austeilen, muss grundsätzlich die Verhältnismäßigkeit des Einsatzes bedacht werden. Vor dem Einsatz wird dem Bereich empfohlen, eine schriftliche Grundlage zu formulieren, in welchen Situationen das Pfefferspray zum Einsatz kommen kann. Das Pfefferspray in den Schutzmittelkatalog aufzunehmen. Zudem ist eine Schulung zu Anwendungsbereichen und für den Umgang durchzuführen.
- Einsatz von technischen Hilfsmitteln zur Abwehr von Hunden

6) **Maßnahmen in Gewalt-Situationen**

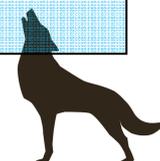
- o **Meldung/Gespräch mit der Führungskraft**
Informieren Sie in jedem Fall Ihre Führungskraft zu dem Vorfall.
- o **Unfallmeldung/Unfallanzeige**
Körperlichen und/oder psychischen Arbeitsunfall anzeigen.
- o **Stufen der Deeskalation:**
Kommen Sie dennoch in eine Gewalt-Situation, sind Deeskalationsmaßnahmen und schnelle Hilfe gefragt. Die folgende Tabelle⁴ gibt einen Überblick darüber, welche Maßnahmen Sie ergreifen sollten.

⁴ In Anlehnung an das Aachener Modell: http://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/praevention_nrw_25.pdf



Gefährdungslage	Verantwortung
Normale bis kontroverse Gesprächssituationen	<ul style="list-style-type: none"> eigene Intervention/Konfliktlösung mittels ruhiger, sachlicher Kommunikation die/den Kundin/Kunden beruhigen Körpersprache (Blickkontakt herstellen und selbstbewusste Körperhaltung einnehmen) konstruktiv und gemeinsam mit der/dem Kundin/ Kunden nach Lösungen suchen
Verbal aggressiv	<ul style="list-style-type: none"> eigene Intervention/Konfliktlösung mittels ruhiger, sachlicher Kommunikation die/den Kundin/Kunden beruhigen konstruktiv und gemeinsam mit der/dem Kundin/Kunden nach Lösungen suchen Wertungen und Kritik vermeiden Ich-Botschaften verwenden (Ich verstehe, dass...) Vermeiden von provozierender Körpersprache und Handlungen bei Bedarf Kolleginnen/Kollegen dazu holen/ durch eigene Lautstärke Kolleginnen/Kollegen auf kritische Situation hinweisen Unterstützung durch Kolleginnen/Kollegen (Zusammenrücken, Hilfe holen) ggf. Unterstützung durch die Führungskraft Androhung Hausverbot
Unangepasstes Sozialverhalten	
Sachbeschädigung	
Handgreiflichkeiten/ körperliche Gewalt	<ul style="list-style-type: none"> bei Bedarf Kolleginnen/Kollegen dazu holen/ durch eigene Lautstärke Kolleginnen/Kollegen auf kritische Situation hinweisen Unterstützung durch Kolleginnen/Kollegen (Zusammenrücken, Hilfe holen) aus Reichweite des Angreifers entfernen/ Fluchtwege aufsuchen/ Raum sofort verlassen Polizei rufen/ ggf. über Schnellwahltaste am Telefon, Notschalter wenn vorhanden → Sicherheit ist von Profis sicherzustellen
Bedrohung/ Nötigung	
Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	<ul style="list-style-type: none"> bei Bedarf Kolleginnen/Kollegen dazu holen/ durch eigene Lautstärke Kolleginnen/Kollegen auf kritische Situation hinweisen Unterstützung durch Kolleginnen/Kollegen (Zusammenrücken, Hilfe holen) Gefahrenabwehr/Sachverhaltsklärung muss durch Polizei erfolgen Polizei rufen/ggf. über Schnellwahltaste am Telefon, Notschalter wenn vorhanden → Sicherheit ist von Profis sicherzustellen
Bombendrohung, Amoklauf	
Geiselnahme, Überfall	

Ihre Gesundheit und Sicherheit hat höchste Priorität!



WOLFSBURG

7) Nachsorge

○ **Meldung von Gewaltsituationen anhand des Fragebogens**

Im Anhang des Leitfadens befindet sich ein kurzer Fragebogen, in dem Sie die Gewaltsituation dokumentieren sollten (siehe Anlage 1).

Durch den Fragebogen wird ermittelt, welche Maßnahmen Sie in dieser Situation unterstützen können. Zudem wird eine zentrale Erfassung ermöglicht, wie häufig, in welchen Bereichen und in welcher Form Gewalt bei der Stadt Wolfsburg auftritt. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

Senden Sie Ihren ausgefüllten Fragebogen deshalb direkt an das ARGUS-Team (14-3 ARGUS).

○ **Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen im Team suchen**

Gespräche können Ihnen helfen, das Erlebte zu verarbeiten und zu reflektieren. Sie haben die Möglichkeit, gegenseitig von Ihren Erfahrungen zu profitieren und sich zu unterstützen. Suchen Sie Gespräche zu Kolleginnen und/oder Kollegen, denen Sie vertrauen.

○ **Unterstützung durch Beratung**

Die betriebliche Sozialarbeit (ARGUS) bietet Ihnen Informationen und Unterstützung, wenn Sie eine von Gewalt geprägte Situation am Arbeitsplatz erlebt haben. Sie treffen auf ein offenes Ohr und können gemeinsam mit der Beraterin/dem Berater Bewältigungsstrategien und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten. Die Beratung ist vertraulich.

Wenden Sie sich dazu an ARGUS - Betriebliche Sozialberatung oder die weiteren Ansprechpartner, die abschließend im Leitfaden genannt sind.

○ **Aussprache eines Hausverbotes**

Die Stadt Wolfsburg vertritt den Grundsatzgedanken, jeder Bürgerin und jedem Bürger den Zutritt zu den Einrichtungen zu ermöglichen.

Sollte im Rahmen Ihrer Arbeitsaufgabe ein Fall von Gewalt eintreten, so kann ein Verweis oder ein Hausverbot verhängt werden. Die Vorgehensweise dazu entnehmen Sie bitte dem Auszug aus der vorläufigen Dienstanweisung Hausverwaltung (siehe Anlage 2 Stadtverwaltung + Anlage 3 Klinikum). Wird ein Hausverbot missachtet, können Sie die Polizei hinzuziehen.



- **Rechtliche Maßnahmen**

- Regelungen der DV Konflikte**

- Strafanzeige**

- In der Regel erstattet der Geschäftsbereich/das Referat über das Referat 30 Anzeige an die Polizei bzw. Staatsanwaltschaft. Es ist aber auch möglich, sich persönlich an die Polizei zu wenden.

- Im Mitarbeiter/-innen-Portal stehen unter Ref 30/Strafanzeigen/Strafanträge Informationen sowie ein E-Mail-Link zur Verfügung.



Anlagen

- 1) Fragebogen zur Aufnahme von Situationen mit Gewalt oder Aggression
- 2) Auszug aus der vorläufigen Dienstanweisung Hausverwaltung
- 3) Dienstanweisung: Ausübung des Hausrechts
- 4) Dienstvereinbarung zur Konfliktvermeidung im Klinikum

Interne Regelungen der Stadt Wolfsburg

- Vereinbarung zur Konfliktvermeidung und Konfliktbewältigung innerhalb der Stadtverwaltung Wolfsburg (DV Konflikte)
- Leitfaden: Konflikte mit schwierigen Benutzern der Bibliothek
- Sicherheitskonzept für das Jobcenter Wolfsburg
- Selbstverpflichtungserklärung gegen häusliche Gewalt, url: http://www.wolfsburg.de/iri/go/km/docs/imperia/mam/portal/frauen_und_gleichstellungsbuero/pdf/flyer-selbstverpflichtung-gegen_h_usliche_gewalt.pdf
- Dienstvereinbarung zur Beurteilung und Gestaltung von Arbeitsplätzen (inkl. Fragebogen zur Erfassung der Psychischen Belastungen aus der Arbeitsaufgabe)

Weiterführende Informationen und Quellenverzeichnis

- Insbesondere für Klinikum: http://gesundheitsdienstportal.de/risiko-uebergreif/content/01_notwendigkeit/01_notwendigkeit/index.htm
- Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (2009): „Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Das Aachener Modell“ url: http://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/praevention_nrw_25.pdf
- Bundesministerium für Familien und Jugend (2014): Psychische Gewalt url: <http://www.gewaltinfo.at/fachwissen/formen/psychisch/>
- Bundesministerium für Familien und Jugend (2014): Physische Gewalt url: <http://www.gewaltinfo.at/fachwissen/formen/physisch.php>

Ansprechpartner

Bei Fragen oder Anmerkungen wenden Sie sich an:

- Ihre Führungskraft
- Ihr ARGUS-Team
- Ihre Personalvertretung
- Ihr Gleichstellungsreferat
- Ihre Schwerbehindertenvertretung



Fragebogen zur Aufnahme von Situationen mit Gewalt oder Aggression der Stadtverwaltung Wolfsburg (einschließlich Klinikum)

Sicherheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz sind grundsätzliche Bedürfnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Doch Gewalt am Arbeitsplatz tritt auch bei der Stadtverwaltung Wolfsburg auf. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden mit Gewalt unterschiedlicher Form konfrontiert. Situationen, die erhöhte Sensibilität erfordern, sind beispielsweise:

- der Umgang mit Geld oder Wertsachen,
- die Auseinandersetzung mit entscheidenden persönlichen Belangen von Bürger/-innen,
- Nacharbeit,
- Außendienst und Hausbesuche,
- der Umgang mit alkoholisierten oder unter Drogen stehenden Bürger/-innen.

Mit diesem kurzen Fragebogen soll ermittelt werden, welche Maßnahmen Sie von der Prävention bis Nachsorge unterstützen können und wie häufig Gewaltsituationen bei der Arbeit vorkommen. Damit trägt er zur Verbesserung der Arbeitsabläufe bei.

Das Ausfüllen des Fragebogens ist freiwillig. Sie können ihn auch einige Zeit nach dem Auftreten des Vorfalls beantworten. Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Deshalb senden Sie Ihren ausgefüllten Fragebogen direkt an das ARGUS-Team – **Leitende Fachkraft für Arbeitssicherheit (14-3 ARGUS)**.

Der Leitfaden gegen Gewalt am Arbeitsplatz bietet Ihnen eine weitere Unterstützung zum Thema.



Name, Vorname	Bereich	Datum

1. Allgemeine Angaben zum Vorfall

Datum des Vorfalls	Uhrzeit des Vorfalls	Ort des Vorfalls/ Einsatzort	Einsatznr. (Feuerwehr)

2. Beschreibung des Vorfalls

Was war Auslöser ?	<input type="checkbox"/> Alkoholisierung/ Drogenkonsum des Gegenübers <input type="checkbox"/> Kunden wurde etwas verwehrt <input type="checkbox"/> anderer Grund, nämlich: _____
Äußerung der Gewalt	<input type="checkbox"/> Beschimpfungen/ Beleidigungen (rassistisch, sexistisch etc.) <input type="checkbox"/> Bedrohungen <input type="checkbox"/> Sachbeschädigung <input type="checkbox"/> körperliche Gewalt, nämlich: _____ <input type="checkbox"/> Einsatz von Gegenständen/ Waffen, nämlich: _____

3. Beschreibung der Folgen und Maßnahmen

Wie ist die Situation ausgegangen ?	<input type="checkbox"/> Kunde hat sich von alleine beruhigt <input type="checkbox"/> Kunde hat sich durch mein Einreden beruhigt <input type="checkbox"/> Kolleg/innen kamen zur Hilfe <input type="checkbox"/> Polizei kam dazu <input type="checkbox"/> Verletzungen davon getragen <input type="checkbox"/> anderer Ausgang, nämlich: _____
Müssen Verbesserungen am Arbeitsplatz getroffen werden?	<input type="checkbox"/> ja, nämlich: _____ <input type="checkbox"/> nein
Welche Unterstützung habe ich bekommen?	<input type="checkbox"/> Gespräch mit der Führungskraft <input type="checkbox"/> Besprechung mit Kollegen/im Team <input type="checkbox"/> juristische Unterstützung <input type="checkbox"/> Aufsuchen einer Beratung <input type="checkbox"/> Teilnahme an Seminaren (Bsp. aus Qualifizierungsprogramm) <input type="checkbox"/> andere: _____ <input type="checkbox"/> keine
Welche Folgen sind für den Täter geplant?	<input type="checkbox"/> Anzeige <input type="checkbox"/> Hausverbot <input type="checkbox"/> andere, nämlich: _____



ANLAGE 2

- Auszug aus der vorläufigen Dienstanweisung Hausverwaltung -

1. Ausübung des Hausrechts

Das Hausrecht steht grundsätzlich dem Oberbürgermeister zu, in dessen Auftrage es unmittelbar von dem jeweiligen Dienststellenleiter und erforderlichenfalls von jedem Beamten und Angestellten ausgeübt werden kann und muss, in deren Dienstraum der Tatbestand des Hausfriedensbruchs gem. § 123 des Strafgesetzbuches (in der zurzeit gültigen Fassung) gegeben ist. Im Einzelnen bedeutet dies, dass jede/-r städtische Bedienstete die Befugnis hat in ihrem/seinen Dienstzimmer das Hausrecht auszuüben. Darüber hinaus hat jede Organisationsleitung die Befugnis innerhalb seines Organisationsbereiches das Hausrecht auszuüben. Hierzu zählen sämtliche Diensträume des Geschäftsbereiches bzw. Referates einschließlich der dazugehörigen Flur- und WC-Bereiche. Es besteht für die vorgenannten Personenkreise die Befugnis zur Erteilung eines mündlichen Hausverbotes zur Beseitigung von Gefahren und Störungen.

Die Polizei kann hinzugerufen werden, wenn ernsthafte Schwierigkeiten bei der Ausübung des Hausrechtes bestehen.

Längerfristige Hausverbote werden vom Geschäftsbereich Grundstücks- und Gebäudemanagement, Abteilung Bewirtschaftung von Grundstücken und Gebäuden, Team Hausdienste, Raumplanung, Gebäudereinigung (11-21) unter Beteiligung des Referates Rats- und Rechtsangelegenheiten schriftlich ausgesprochen. Hierzu ist eine ausführliche Stellungnahme des Geschäftsbereiches bzw. Referates erforderlich.



ANLAGE 3

Klinikum der Stadt Wolfsburg
- Krankenhausdirektorium -

Wolfsburg, 24.01.2001
12-2/Persch/1998

GEÄNDERTE DIENSTANWEISUNG

I. Ausübung des Hausrechts durch die diensthabenden Nachtwachen und/oder der diensthabenden Ärzte/Innen

II. Ausübung des Hausrechts durch den diensthabenden Handwerker

I. Die Ausübung des Hausrechts ist grundsätzlich dem Krankenhausdirektor bzw. seinem Stellvertreter vorbehalten.

Damit die Ausübung des Hausrechts auch während des Nachtdienstes vollzogen werden kann, wird es für diesen Zeitraum den Nachtwachen aller Bereiche bzw. den diensthabenden Ärzten/-innen übertragen.

Sprechen diese Beauftragten gegenüber einer Person einen Verweis aus, so ist er verbindlich.

Ein Hausverbot dagegen kann nur vorläufig ausgesprochen werden und muss dann, nach Berichterstattung (Name und Anschrift sollten vorliegen), vom Krankenhausdirektor bestätigt werden.

Gründe für einen Verweis oder ein Hausverbot gegenüber einer Person können folgende sein:

1. Besucher, die nach mehrfacher Aufforderung ihren Besuch nicht beenden (nach 20:00 Uhr) und damit den Arbeitsablauf beeinträchtigen und die Nachtruhe anderer Patienten/-innen stören.
2. Besucher oder andere fremde Personen, die unsere Mitarbeiter/-innen auf der Station/Abteilung belästigen, beschimpfen, bedrohen oder sich sonst ungebührlich verhalten.
3. Personen, deren Aufenthalt im Krankenhaus zu dieser Zeit keinen nachvollziehbaren Grund erkennen lassen.

In allen diesen oder ähnlichen Situationen sind die Nachtwachen und diensthabenden Ärzte/-innen berechtigt, das Hausrecht anzuwenden und damit das sofortige Verlassen der Station/Abteilung des Gebäudes durchzusetzen.

Für den Fall, dass dieser Aufforderung nicht Folge geleistet wird, ist die Nachtwache oder jeder diensthabende Arzt/Ärztin – aber auch jede/r andere/r Mitarbeiter/-in – berechtigt, sofort die Polizei zu verständigen.

Wenn es sich aber um einen renitenten Patienten/-in handelt, ist die diensthabende Pflegekraft der Station/Abteilung bzw. die Nachtwache in jedem Fall verpflichtet, den/die zuständige/n diensthabenden Arzt/Ärztin zu benachrichtigen. Ihm/Ihr obliegt nach Einschätzung der Situation die weitere Vorgehensweise, z.B. Verwarnung und Belehrung und/oder Meldung an die Krankenkasse und disziplinarische Entlassung.



WOLFSBURG

Aber auch in diesen Fällen ist die Polizei immer dann zu rufen, wenn für das betroffene Pflegepersonal bzw. für andere Patienten/innen Gefahr für Leib und Leben besteht (tätliche Angriffe, Nötigung, Bedrohung mit einer Waffe usw.).

Diese Vorfälle müssen von der Hauptnachtschwache bzw. von dem diensthabenden Arzt/Ärztin schriftlich festgelegt werden.

II. Die Ausübung des Hausrechts im Nachtdienst obliegt im gleichen Maße auch dem diensthabenden Handwerker bzw. der/dem Kollegin/Kollegen am 24-Std.-Platz.

Er/Sie kann ebenfalls krankenhaushausfremde Personen des Hauses verweisen und in besonderen Situationen auch das vorläufige Hausverbot aussprechen, z. B. gegenüber unbefugten Personen, denen durch ihre Handlungsweise unterstellt werden kann, dass sie Bereiche auskundschaften, in denen Güter gelagert werden (Apotheke, Lagerräume im allgemeinen, Wäschekammern, Umkleieräume, usw.).

Bei renitenten Personen (gemeint sind auch Begleitpersonen, die sich vor oder in der Unfallambulanz bzw. Internen Aufnahme, ungebührlich und/oder randalierend verhalten) ist der diensthabende Handwerker befugt, polizeilichen Schutz anzufordern.

Ganz gleich, ob es sich um Patienten des Hauses oder um fremde Personen handelt, es muss sich jeder diensthabende Mitarbeiter/-in, sofern es die Situation erfordert, auf die Unterstützung des/der anderen verlassen können, d. h. keiner kann sich der notwendigen Hilfe und gemeinsamen Verantwortung entziehen.

Der diensthabende Handwerker bzw. die/der Mitarbeiter/-in des 24-Std.-Platzes muss ebenfalls die Geschehnisse schriftlich festhalten und dem Krankenhausdirektor vorlegen (vor allem, wenn es sich um ein vorläufig ausgesprochenes Hausverbot handelt).

Anmerkung: Eine Person, über die Hausverbot verhängt wurde, darf nicht – wenn sie als behandlungsbedürftiger Patient/-in in das Klinikum kommt – abgewiesen werden.

Diese geänderte Dienstanweisung tritt am 24.01.2001 in Kraft.

Meyer
Krankenhausdirektor

Bader
Pflegedirektor

Dr. med. Dr. rer. nat. Braun
Ärztlicher Direktor



WOLFSBURG

ANLAGE 4 – DV Konfliktvermeidung und Konfliktbewältigung innerhalb der Stadtverwaltung Wolfsburg und Klinikum

Vereinbarung zur Konfliktvermeidung und Konfliktbewältigung innerhalb der Stadtverwaltung Wolfsburg

(Siehe auch die Sonderregelung für das Klinikum – Hausmitteilung Nr. 61/02 ist angefügt)

Präambel

Arbeitgeber und Personalrat sind sich bewusst, dass unangemessener sozialer Umgang, unsoziale Verhaltensweisen und nicht gelöste Konflikte das Betriebsklima nachteilig beeinflussen, den Arbeitsprozess stören, die Produktivität des Betriebes sowie die Qualität der Arbeitsergebnisse vermindern und mannigfaltige negative Auswirkungen für den Betrieb sowie für die Belegschaft mit sich bringen.

Verwaltungsleitung und Personalrat sehen eine wichtige Aufgabe darin, die Entfaltung der Persönlichkeit der bei der Stadt Wolfsburg beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu schützen und zu fördern. Die Beschäftigten sind verpflichtet, zu einem vertrauensvollen und partnerschaftlichen Miteinander sowie zur Erhaltung des Arbeitsfriedens und eines guten Arbeitsklimas beizutragen.

Zur Wahrung des Betriebsfriedens und zur Förderung eines guten Betriebsklimas sind alle aufgefordert, Maßnahmen zu unterlassen, die die Entfaltung der Persönlichkeit einzelner beeinträchtigen können oder als Belästigung und Beleidigung empfunden werden können.

Insbesondere ist darauf zu achten, dass

- niemand in seinen Möglichkeiten, sich zu äußern oder mit den Kolleginnen und Kollegen bzw. Vorgesetzten zu sprechen, eingeschränkt wird,
- niemand in seinen Möglichkeiten, soziale Beziehungen aufrecht zu erhalten, beschnitten wird,
- niemand in seinem sozialen Ansehen beschädigt wird,
- niemand durch Wort, Gesten oder Handlungen sexuell belästigt wird,
- niemand durch die ihm zugewiesenen Arbeitsaufgaben diskriminiert oder gedemütigt wird,
- niemand psychischer Gewalt oder gesundheitsschädigenden Arbeitsbedingungen ausgesetzt wird.

Konflikte sollen fair, tolerant, respektvoll und sachlich ausgetragen werden. Die Beteiligten sollen sich bemühen, einvernehmliche Lösungen zu finden (Schlichten statt richten).

Geltungsbereich

Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Stadtverwaltung Wolfsburg einschließlich des Klinikums.

Prävention

Zur Konfliktvermeidung werden die erforderlichen Maßnahmen, z. B. Schulungen, Informationen etc. angeboten.



WOLFSBURG

Konfliktbewältigung

Alle Führungskräfte sind verpflichtet, beim Auftreten von Konflikten in ihrem Verantwortungsbereich im Sinne dieser Dienstvereinbarung einzugreifen und zu vermitteln. Zunächst sollen sie dahingehend auf die Konfliktparteien einwirken, dass diese selbst bzw. unter Mitwirkung der/des Vorgesetzten ihren Konflikt beilegen können.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich im Arbeitsalltag benachteiligt oder ungerecht behandelt oder in sonstiger Weise beeinträchtigt fühlen, haben das Recht zur Beschwerde. Nachteile dürfen ihnen daraus nicht entstehen.

1. Stufe: Beschwerde

Eine Beschwerde kann an folgende Personen des Vertrauens bzw. an folgenden Personenkreis gerichtet werden:

- der Personaldienst
- die Personalräte
- die Frauenbeauftragte
- die Schwerbehindertenvertretungen und -beauftragte
- den Arbeitsmedizinischen Dienst
- die Sozialbetreuung
- die Jugend- und Auszubildendenvertretung
- alle Vorgesetzten

Die/der Beschwerdeführer/-in ist Verfahrensführer/-in, d. h., sie/er kann jederzeit das Verfahren einleiten aber auch wieder schließen, anzuhörende Personen vorschlagen aber auch ausschließen (mit Ausnahme der Streitgegnerin bzw. des Streitgegners und der/des Vorgesetzten). Ein Amtsermittlungsgrundsatz gilt weder für die Beschwerdestellen noch für die Konfliktberatung und das Schlichtungsverfahren.

2. Stufe: Konfliktberatung

Ergibt sich bei diesen Gesprächen keine freiwillige Einigung muss ein Vermittlungsgespräch stattfinden. Als Vermittler/-in wird die/der nächsthöhere Vorgesetzte eingesetzt.

Wenn eine Beschwerde einer betroffenen Person nicht zufriedenstellend geregelt werden konnte, kann ein Gespräch zur eigenen Klärung und/oder mit dem Konfliktgegner unter neutraler Leitung einer Konfliktberatungsperson verlangt werden. Konfliktberatungen werden von der Stadtverwaltung bezahlt und durch die Sozialbetreuung vermittelt.

3. Stufe: Schlichtungsverfahren

Kommen die Konfliktparteien auch in diesem Gespräch zu keiner Einigung oder besteht der ursprüngliche Missstand, der Anlass zur Beschwerde gab, weiter, so wird die Schlichtungsstelle angerufen.

Sie entscheidet nach dem Konsensprinzip durch Schlichtungsspruch oder je nach Schwere des Einzelfalles durch Vorschläge zu dienstrechtlichen Maßnahmen. Bei Nichteinigkeit ist das Schlichtungsverfahren geschlossen.



Die Schlichtungsstelle nach dieser DV setzt sich im Einzelfall nach Bedarf zusammen aus:

- einer Arbeitgebervertreterin oder einem Arbeitgebervertreter (Dienststellenleitung oder Vertretung)
- einer Arbeitnehmervertreterin / einem Arbeitnehmervertreter (Mitglied des zuständigen Personalrates)
- einer Konfliktberaterin/einem Konfliktberater (Mediatoren).

Die Schlichtungsstelle arbeitet im Wesentlichen dreistufig:

1. Zulässigkeitsprüfung, Tatbestandlichkeit ermitteln, feststellen
2. Prüfung der Begründetheit
In dieser Stufe können gehört werden die Konfliktparteien, die Beschwerdeadressaten, der/die Vorgesetzte und andere von einer Konfliktpartei vorgeschlagene Personen.
3. Schlichtungsspruch oder Vorschläge zu dienstrechtlichen Maßnahmen

Inkrafttreten

Diese Dienstvereinbarung tritt am 01.12.1999 in Kraft und gilt auf unbestimmte Zeit. Sie ist an die ständigen Veränderungen anzupassen und kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.

(Boto Dreher)
Stadtrat

(Hans Jürgen Ahrens)
Vorsitzender des
Gesamtpersonalrates



WOLFSBURG

Hausmitteilung Nr. 61/02

Konfliktmanagement im Klinikum der Stadt Wolfsburg

Ab dem 01.10.2002 gilt der nachfolgende verbindliche Handlungsleitfaden:

1. Allgemeines

Die Vereinbarung zur Konfliktvermeidung und Konfliktbewältigung innerhalb der Stadtverwaltung vom 01.12.1999 gilt formell auch für das Klinikum. Aufgrund der Besonderheiten im Klinikum (verschiedene Berufsgruppen, die im Sinne einer patientenorientierten Dienstleistung zusammenarbeiten) sind die Regelungen nicht so einfach zu übertragen. Die folgenden Ausführungen sollen helfen, die Vereinbarung im Klinikum anwendbar zu machen.

Es sind zunächst Konflikte zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, zwischen hierarchisch Gleichgestellten und Konflikten zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern innerhalb einer Berufsgruppe und zwischen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern aus verschiedenen Berufsgruppen (Arzt, Pflege, Verwaltung) zu unterscheiden.

2. Konflikt

Ein Konflikt kann bei folgenden Personen des Vertrauens bzw. bei folgendem Personenkreis angezeigt werden:

- alle Vorgesetzten
- den Mitgliedern des Direktoriums
- dem Dienststellenpersonalrat
- der Frauenbeauftragten
- der Schwerbehindertenvertretung und –beauftragten
- der Sozialbetreuung
- der Jugend- und Auszubildendenvertretung
- der Personalabteilung 12/1

3. Konfliktbewältigung

Ergibt sich keine Einigung zwischen den Konfliktparteien sind Vermittlungsgespräche zu führen. Die Konfliktbewältigung kann bei Nichteinigung mehrstufig erfolgen:

1. Stufe: Beschwerde

Konfliktbetroffene derselben Bereiche wenden sich zunächst an ihren direkten Vorgesetzten, der dann als Vermittler eingesetzt wird. Sofern der direkte Vorgesetzte Konfliktbetroffen ist, wird der nächsthöhere Vorgesetzte als Vermittler eingesetzt.



Konfliktbetroffene verschiedener Bereiche wenden sich jeweils an ihre Vorgesetzten, die dann gemeinsam als Vermittler eingesetzt werden.

Sofern Konfliktbetroffene den Konflikt nach Punkt 2 dieses Handlungsleitfadens einer anderen Stelle als dem Vorgesetzten anzeigen, ist diese Person verpflichtet, den Konflikt dem entsprechenden Vorgesetzten mitzuteilen. Der Vorgesetzte ist dann verpflichtet, sich in den Konflikt einzuschalten.

Der Beschwerdeführer kann eine weitere Person seines Vertrauens in die Vermittlung einbeziehen.

2. Stufe: Konfliktberatung

Wird nach Feststellung des Beschwerdeführers in der ersten Stufe keine Einigung erreicht, erfolgt ein Vermittlungsversuch unter Hinzuziehung des oder der berufsgruppenständigen Direktoriumsmitgliedes/r.

Sonderfälle

- a) Bei Konflikten zwischen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern und dem Mitglied des Direktoriums desselben Bereiches erfolgt zunächst ein Vermittlungsversuch unter Hinzuziehung des gesamten Direktoriums. Kommt es hier zu keiner Einigung, wird die 3. Stufe eingeleitet.
- b) Bei Konflikten zwischen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern und einem Mitglied des Direktoriums eines anderen Bereiches (z. B. PD – Ärzte) erfolgt zunächst ein Vermittlungsversuch unter Hinzuziehung des für die/den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlichen Direktoriumsmitgliedes.

Kommt es hier zu keiner Einigung, erfolgt ein Vermittlungsversuch unter Hinzuziehung des gesamten Direktoriums. Ggf. wird im Anschluss daran die 3. Stufe eingeleitet.

3. Stufe: Schlichtungsverfahren

Kommen die Konfliktparteien in den ersten beiden Stufen zu keiner Einigung, so wird von der Dienststellenleitung ein externer Moderator (Konfliktmanager) zur Schlichtung eingesetzt. Jeder Konfliktbetroffene kann entscheiden, ob neben dem Konfliktmanager noch weitere Personen (Vorgesetzte, Dienststellenpersonalrat, Direktoriumsmitglieder, Frauenbeauftragte) an den Vermittlungsgesprächen teilnehmen. Die Beteiligung der Person des Vertrauens ist nicht von der Zustimmung des „Konfliktpartners“ abhängig.

4. Konflikte zwischen den Chefärzten

Bei Konflikten zwischen den Chefärzten haben die einzelvertraglichen Vereinbarungen Vorrang vor diesem Handlungsleitfaden bzw. den oben genannten Ausführungen.

5. Geltungsbereich dieses Handlungsleitfadens

Die beschriebene stufenweise Vorgehensweise ist für die Bediensteten des Klinikums verbindlich und von allen einzuhalten. Sie tritt zum 01.10.2002 in Kraft.

gez. Köster
Krankenhausdirektor



WOLFSBURG

Impressum

Herausgeber

Stadt Wolfsburg

Inhaltliche Erarbeitung

Gesamtpersonalrat

Dienststellenpersonalräte

Susanne Valdiek, Trainee Stadt Wolfsburg

Mit der hilfreichen Unterstützung durch Streetlife und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Wolfsburg

Stand

September 2014



WOLFSBURG