



Allgemein

- Konflikte mit Kund*innen lassen sich durch Deeskalationstechniken oft entschärfen. Die MA müssen an den hierzu angebotenen Seminaren teilnehmen. Seminare können über die kommunale Fortbildung gebucht werden. Seminare müssen, je nach dem Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung, wiederholt werden.
- Die Funktion des am Arbeitsplatz vorhandenen Notrufsystems (GISBO) muss bekannt sein und sollte außerdem regelmäßig auf Funktionsfähigkeit durch Alarmauslösung überprüft werden.
- Je nach dem Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung muss regelmäßig ein Deeskalationstraining besucht werden.
- Die bereits vorhandenen Alarmpläne müssen bekannt sein und regelmäßig durch die Vorgesetzten unterwiesen werden.
- Beschäftigte müssen die in den Notfallplänen vorgesehene Vorgehensweise kennen und beachten.

Arbeitsstätte

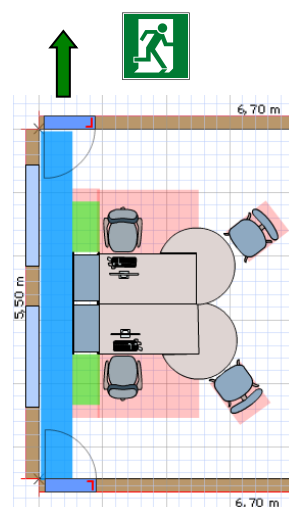
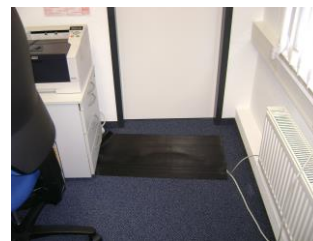
- Der Verlauf von Flucht- und Rettungswegen muss bekannt sein.
- Allgemein zugängliche Räume (z.B. Küchen, Toiletten) müssen beim Verlassen des Raumes verschlossen werden.

Arbeitsplatz

- Auf dem Schreibtisch bzw. im Umfeld des Arbeitsplatzes dürfen sich keine Gegenstände (Locher, Scheren u.ä.) befinden, die als Waffen genutzt werden können.
- Der Arbeitsplatz sollte kein „gefangener Bereich“ sein. Es sollten Fluchtwege am Arbeitsplatz (z.B. zwischen Fensterfront und Schreibtisch) vorhanden sein.
- Den Arbeitsplatz (nach Möglichkeit) so einrichten, dass die Zwischentüren direkt erreicht werden können.
- Kabel in Flucht- und Verkehrswegen müssen mit Matten o.ä. gesichert werden.
- Keine Schlüssel für Kunden zugänglich liegenlassen.

Organisation

- Gespräche mit schwierigen Kunden dürfen nur bei Anwesenheit von Kolleg*innen in den Nachbarbüros geführt werden. Diese sollten über das Stattfinden schwieriger Gespräche informiert werden.
- Zwischentüren sollten bei solchen Gesprächen nach Möglichkeit geöffnet bleiben.



Organisation

- Nach Konflikten müssen die jeweiligen Vorgesetzten umgehend informiert werden.
- Hat das Büro keine ausreichenden Fluchtwege, sollten Gespräche in Räume verlegt werden, die über Fluchtmöglichkeiten verfügen. Dies können z.B. Aufenthaltsräume oder andere Büros sein. Beschäftigte sollten hierbei in Nähe zur Tür sitzen.
- Weitere Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln sind im „**Sicherheitskonzept Gewaltprävention**“ aufgeführt. Das Konzept kann im Intranet unter „Gewaltprävention“ abgerufen werden.

Nachsorge

- Kommt es trotz allen Maßnahmen zum Übergriff, muss umgehend die/der Vorgesetzte informiert werden. Als Übergriff gelten körperliche Attacken oder auch schriftliche oder verbale Drohungen.
- Beschäftigte sollten nach Übergriffen soweit erforderlich durch Kolleg*innen betreut werden. Einige Leistungseinheiten haben hierfür „Psychologische Ersthelfende“ ausgebildet.
- Ein Übergriff gilt als Arbeitsunfall und sollte als Unfallanzeige dokumentiert werden.
- Durch die Unfallkasse werden Sitzungen bei einer/em Psycholog*in zeitnah vermittelt. Voraussetzung ist die vorangegangene Dokumentation des Unfalles.
Durchwahl zur Unfallkasse: **0211 2808 – 0 (UK NRW)** oder rheinland@unfallkasse-nrw.de
- Ein Exemplar der Unfallanzeige kann direkt, auch ohne alle Unterschriften, zur umgehenden Anforderung der psych. Betreuung an die UK NRW gemailt werden.
- Professionelle psychologische Betreuung kann auch durch EAP-Assist angeboten werden. **0800-2 440124**
- Kennwort: STWUpeap2019** (für Online-Beratung bei EAP-Assist)

Strafanzeige

- Beschäftigte können nach Übergriffen eine Strafanzeige erstellen, Kund*innen/Bürger*innen kann ein Hausverbot erteilt werden. Alle Verfahren sind im „**Sicherheitskonzept Gewaltprävention**“ beschrieben.
- Strafanzeigen können online (Polizei NRW) oder in einer Polizeidienststelle gestellt werden.
- Wichtig: Keine private Adresse angeben, sondern die Adresse der Dienststelle verwenden.
- Regelungen zu Strafanzeigen und Hausverboten sind in der Dienstanweisung „Befugnisse von Hausverboten und Erstattung von Strafanzeigen“ festgeschrieben.



Bedrohung / Nötigung		
Im weiteren Verlauf	Was ist zu tun?	Was ist dabei zu beachten?
Notrufnummer	- Information der direkten Kolleginnen und Kollegen - Ggf. professionelle psychologische Nachsorge bei Bedarf anbieten	- Interne Informationskette in Gang setzen (Ermittlung, Umgang mit dem Fall) - Information der direkten Kolleginnen und Kollegen, um Gefährten entgegenzuwirken - Zusammenarbeit mit Polizei und Ordnungsamt (sachliche wenn Bürger*innen bekannt sind) - psychologische Nachsorge (5 probatorische Sitzungen) bei der UK NRW anbieten 0211 2808 – 0 (UK NRW) - auf die Möglichkeit einer psychologischen Betreuung durch EAP-Assist hinweisen 0800-2 440124 - Kennwort: STWUpeap2019 (für Online-Beratung)
Nachbereitung	Was ist weiterhin zu tun?	Was ist dabei zu beachten?
	- Dokumentation - Aufarbeiten des Vorfalls - Zusätzliche Maßnahmen (bei Bedarf)	- Strafanzeige zusammen mit der Aufsicht in einer Polizeidienststelle oder Online stellen - Online (Polizei NRW) - Wichtig: Keine private Adresse angeben sondern Adresse der Dienststelle verwenden - Unfallanzeige an die UK NRW senden - Vorfall unter Einbindung der Arbeitssicherheit analysieren und ggfs. Maßnahmen und Erweiterung des Risikos in Bezug auf Übergriffe anpassen - Besprechung mit den EAP-Assist sowie eventuelle Schutzmaßnahmen für alle Beteiligten - Bei Infektionsträgen (z.B. Bakterien, Viren) muss auch der arbeitsmedizinische Dienst über die Aufsicht informiert werden - Sachverhalt in der Unfallanzeige aufführen

