



RICHTLINIE ZUM SCHUTZ ALLER KUND_INNEN

Aufbauend auf das Leitbild von Hazissa trägt folgende Richtlinie zum Schutz unserer Kund_innen bei. Sowohl das Leitbild als auch die Kund_innenschutzrichtlinie sind Bestandteil des Dienstvertrages und für alle Mitarbeiter_innen verpflichtend einzuhalten (auch Praktikant_innen, Projektmitarbeiter_innen, Honorarkräfte usw.). Kund_innen werden über die Schutzrichtlinien von Hazissa und über weitere Beratungs- und Hilfeeinrichtungen (Kinderschutzzentren, KIJA, Behindertenanwaltschaft, Pflegeombudsstelle usw.) informiert. Für Rückmeldungen, Wünsche, Verbesserungsvorschläge oder Beschwerden über die Arbeit von Hazissa steht die Mailadresse feedback@hazissa.at zur Verfügung.

Organisatorisches:

- Mitarbeiter_innen, die in direktem Kontakt mit Kund_innen stehen, haben eine "Strafregisterbescheinigung Kinder- und Jugendhilfe" vorzulegen. Diese Bescheinigung muss im Drei-Jahres-Rhythmus von allen Mitarbeiter_innen neu eingereicht werden.
- Alle pädagogischen Mitarbeiter_innen verfügen über eine psychosoziale Grundausbildung (zumindest Bachelor-Abschluss), sowie fachspezifische Weiterbildungen (Sexualpädagogik, Traumapädagogik, Krisenintervention, Supervision, Organisationsentwicklung, usw.).
- Die Beschäftigung mit Mitteilungs- und Meldepflichten sowie zielgruppenspezifischen Rechten (z.B. Kinderrechte, Sexuelle Menschenrechte, UN-BRK, Lanzarote-Konvention, Istanbul-Konvention, etc.) wird vorausgesetzt.

Qualitätssicherung:

- Teilnahme an Teamsitzungen, Supervisionen, Klausuren
- Mitarbeit an laufenden Evaluationen und Weiterentwicklung der Angebote
- Austausch in Netzwerken, Teilnahme an Arbeitsgruppen, Forschungsprojekten
- Teilnahme an Tagungen und Weiterbildungen

Haltung:

- Bereitschaft zu Selbstreflexion und Feedback in Teams und Supervisionen
- Gewaltfreiheit, Antisexismus und Geschlechtergerechtigkeit als erstrebenswerte verinnerlichte Ziele
- reflektierter Umgang mit Grenzen, Schamgrenzen, eigenen Grenzen
- Bereitschaft, sich persönlich und im Team weiter zu entwickeln

Verhaltenskodex:

Alle Mitarbeiter_innen verpflichten sich dazu...

- immer und unter allen Umständen gegen Gewalt aufzutreten sowie alle rechtlichen Vorgaben und Gesetze einzuhalten.
- den Schutz unserer Kund_innen als zentrale Aufgabe von Hazissa wahrzunehmen.
- Kund_innen und Kolleg_innen aller Alters- und Entwicklungsstufen respektvoll und wertschätzend zu begegnen, ihre Persönlichkeit und Würde zu wahren sowie auf angemessene Sprache (Geschlechtergerechtigkeit, Begrifflichkeiten etc.) und Auftreten zu achten.
- Vertraulichkeit (Verschwiegenheit mit Ausnahme von Gefährdungsmeldungen) und das Recht am eigenen Bild zu wahren sowie die Bestimmungen der DSGVO zu achten.
- Keine Privatkontakte mit Kund_innen (soziale Netzwerke, Nachrichtendienste) zu pflegen bzw. diese dem Team offen zu legen.
- Aufträge immer in Rücksprache mit dem Sekretariat zu vereinbaren und entsprechend der Organisationsabläufe vor- und nachzubearbeiten (Statistik, Dokumentation etc.).
- Missachtung der Kund_innenschutzrichtlinie, Grenzverletzungen sowie Verdachts- und Vorfälle von Gewalt durch Kolleg_innen ausnahmslos und unverzüglich im Team anzusprechen, bzw. an die Geschäftsführung zu melden.

Intervention:

Bei Verdachts- oder Vorfällen von (sexualisierter) Gewalt an Kund_innen...

- Ablauf und Dokumentation laut internem Handlungsformular
- Mitteilungspflicht wahrnehmen und Meldung zur (Kindeswohl)-Gefährdung durchführen
- Nachbearbeitung (Besprechung im Team, Intervention, Supervision)