



# Schutz & Sicherheit für alle an der Klinik: Unser Schutzprozess



An der Universitätsklinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie setzen wir uns aktiv dafür ein, dass alle Patient:innen und das Klinikpersonal bestmöglich **vor allen Formen der Gewalt geschützt** sind und die **persönlichen Grenzen aller respektiert** werden.

**Es ist uns wichtig, dass jede:r hier gut behandelt wird und sich sicher fühlt.**

Das ist etwas, was wir durch weitere **Inputs** ständig weiterentwickeln möchten, daher sprechen wir von einem **Schutzprozess**. Wir möchten Dich einladen, diesen Schutzprozess **mitzugestalten!**

Auf den folgenden Seiten erfährst Du mehr dazu...



Im Schutzprozess sorgen wir nicht nur dafür, dass Abläufe und die Umgebung so gestaltet sind, dass die Klinik für alle sicher ist. Herzstück unserer Bemühungen ist, dass wir alle eine **Haltung** stärken, bei der wir wertschätzend miteinander umgehen, aufeinander achten und uns gegenseitig respektieren.

Im Folgenden stellen wir **unser Leitbild** vor, das für alle an der Klinik tätige Personen, alle Patient:innen und ihre

- 1  Die Gesundheit, das Wohlergehen und der Schutz der Patient:innen stehen im Mittelpunkt all unserer Bemühungen.
- 2  Wir wahren die Rechte der Patient:innen gemäß der UN-Kinderrechtskonvention und die Menschenrechte, unter Einhaltung des Unterbringungsgesetzes.
- 3  Wir begegnen allen Personen in der Klinik mit Respekt, Wertschätzung, Offenheit und Akzeptanz und sind uns unserer Verantwortung füreinander bewusst.
- 4  Im Sinne des gegenseitigen Respekts wahren wir eine professionelle körperliche und emotionale Distanz:  
a. zwischen Patient:innen und Mitarbeiter:innen,  
b. unter Patient:innen,  
c. unter Mitarbeiter:innen,  
d. sowie zwischen Leitungspersonen und Mitarbeiter:innen.  
Aufgaben, die eine besondere Nähe erfordern, führen wir mit großer Sorgfalt und gemäß den vereinbarten Qualitätsstandards aus.
- 5  Wir achten in allen Situationen auf eine größtmögliche Wahrung der Privat- und Intimsphäre zum Schutz aller Personen an der Klinik.
- 6  Wir respektieren die individuellen Grenzen jedes Menschen. Wir fördern bei Kindern und Jugendlichen das Bewusstsein für ihre eigenen Grenzen sowie die Grenzen anderer, um diese zu achten und zu schützen.
- 7  Wir positionieren uns klar gegen jegliche Formen von Grenzüberschreitungen, Grenzverletzungen, sexueller, körperlicher und psychischer Gewalt sowie Übergriffen an Menschen. Wir ergreifen geeignete Maßnahmen, um diese zu stoppen und zu verhindern.
- 8  Wir hören allen Personen in der Klinik zu und nehmen die Anliegen und Bedürfnisse jedes/jeder Einzelnen ernst.

- 9  Wir schätzen und berücksichtigen die Individualität und die Stärken jeder Person.
- 10  Wir erklären Patient:innen, ihren Eltern und Bezugspersonen klar und verständlich unsere Einschätzungen und Interventionen inklusive deren Zweck.
- 11  Wir beziehen Patient:innen sowie ihre Eltern und Bezugspersonen aktiv in die Behandlung und Entscheidungen ein, ermutigen sie, ihre Meinung offen zu äußern und Fragen zu stellen. Wir ermöglichen es ihnen, bei Entscheidungen mitzusprechen, mitzuentcheiden und mitzugestalten.
- 12  Wir ermutigen uns gegenseitig aktiv, an Prozessen und Konzepten der Klinik zu partizipieren.
- 13  Eltern und Bezugspersonen von Patient:innen sind wichtige Ressourcen der Kinder und Jugendlichen. Wir unterstützen und stärken sie in ihrer Verantwortung, sich für die Gesundheit und Entwicklung ihrer Kinder einzusetzen.
- 14  Wir setzen eine wertfreie Sprache ein und kommunizieren mit Patient:innen, Eltern, Bezugspersonen und allen an der Klinik tätigen Personen transparent und respektvoll.
- 15  Wir reflektieren unser Handeln, ermutigen zu konstruktivem Feedback und Kritik und verstehen diese als Chance zur Weiterentwicklung. Diese Grundhaltung bezieht sich sowohl auf unsere kollegiale Arbeitsbeziehung als auch auf den Umgang mit Patient:innen, ihren Eltern und Bezugspersonen. Wir weisen auf Alternativen zur Rückmeldung hin (z.B. Mitteilungsboxen, ...).
- 16  Wir setzen uns für eine offene Fehlerkultur ein. Wir kommunizieren offen und ehrlich, wenn uns selbst problematische Handlungen oder Fehlverhalten unterlaufen, und wir begegnen allen an der Klinik tätigen Personen wertschätzend, wenn sie uns Fehlverhalten offenlegen. Wir erarbeiten Lösungen, um eine Wiederholung solcher Handlungen zu verhindern.

Es ist uns wichtig, dass alle **gehört** werden.

Du kannst Dich den Ansprechpersonen (siehe unten) oder anderen Personen **anvertrauen**, wenn Du Dich nicht ausreichend sicher oder geschützt fühlst und auch, wenn Du Vorschläge hast, was wir **verbessern** können und worauf wir mehr achten sollten. Unten findest Du weitere Infos dazu.

Wir behandeln Deine Nachrichten **vertraulich**. Wenn Du Deinen vollständigen Namen angibst, nehmen wir gerne mit Dir Kontakt auf, um Dein Anliegen mit Dir besprechen und noch besser darauf eingehen zu können.

## Du hast etwas an der Klinik gesehen, gehört oder erlebt, das Dich beschäftigt?

Du hast Rückmeldungen zu deiner **Behandlung** oder deinem **Aufenthalt** bei uns?

Du oder jemand anderer wurde **respektlos behandelt**, z.B. angeschrien oder beschimpft?

Du würdest gerne zu deiner Behandlung **mehr informiert** oder **miteinbezogen** werden?

Jemand hat Dich oder andere **unpassend** am Körper **berührt**, Deine Privatsphäre oder die von anderen verletzt oder ist Dir oder anderen so **nahe gekommen**, dass es **unangenehm** war?

Du hast dich in einer Situation oder mit manchen Personen nicht sicher oder **nicht geschützt** gefühlt?

Du hast **Verbesserungsvorschläge** oder etwas **anderes**?

## WAS DU ZU SAGEN HAST, IST UNS WICHTIG!

### Deine Schutzkonzept-Ansprechpersonen



Jakob Prüller-Jobst Sarah Macura Paul Schögl Thomas Ferner Diana Klinger Sonja Zankl

Schreibe uns per Mail:

[schutzkonzept@meduniwien.ac.at](mailto:schutzkonzept@meduniwien.ac.at)

Nutze die **Mitteilungsboxen** an der Klinik:



Auch die **Ombudsstelle** des AKH ist für Dich da:

**Telefon:** +43 1 40 400 12200

**Mail:** [ombudsstelle@akhwien.at](mailto:ombudsstelle@akhwien.at)

Melde Dich auch gerne bei der **Patient:innen-Anwaltschaft** des AKH

**Telefon:** +43 1 40400 30580 oder +43 1 914 28 03

Du kannst Dich auch bei der **Kinder- & Jugendanwaltschaft** melden:

**Telefon:** 01 70 77 000  
**Mail:** [post@jugendanwalt.wien.gv.at](mailto:post@jugendanwalt.wien.gv.at)

Wenn es **sofort** sein soll:  
Erzähle es einem oder einer anderen **Mitarbeiter:in**, dem/der du **vertraut**