




## Merkblatt zu herausfordernden Situationen mit Bewohnenden des Schlossgarten Riggisberg

### Grundsätzliche Hinweise

- Menschen mit Beeinträchtigungen haben von Gesetzes her die gleichen Rechte und Pflichten wie alle Menschen.
- Menschen mit Beeinträchtigungen dürfen nicht diskriminiert, schlechter behandelt oder vom gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen werden.
- Menschen mit Beeinträchtigungen müssen sich an Gesetze halten, Regeln befolgen und Pflichten erfüllen.

### Ihre Anlaufstelle: unsere Beratungsstelle

Für Ihre Anliegen, zur Meldung von besonderen Vorkommnissen oder für Rücksprachen stehen Ihnen die Mitarbeiter\*innen unserer Beratungsstelle wochentags (Mo bis Fr: 08.00 – 17.00 Uhr) gerne zur Verfügung:

Telefon:	031 808 82 89 oder 031 808 81 24
E-Mail:	<a href="mailto:lisa.husi@schlogari.ch">lisa.husi@schlogari.ch</a>
Web:	

Ausserhalb dieser Zeiten kontaktieren Sie uns bitte unter 031 808 81 11.

### Notfälle

Notfälle sind Situationen, in denen eine Person oder Sie selber in akute Gefahr geraten. Bitte kontaktieren Sie in solchen Situationen ohne Bedenken die Polizei oder den Sanitätsdienst.

### Häufig gestellte Fragen

Umgang mit herausforderndem Verhalten generell	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nicht bei jeder Person, die herausforderndes Verhalten zeigt, handelt es sich um eine*n Bewohner*in des Schlossgarten.</li> <li>- Behandeln Sie alle Personen gleich: Begegnen Sie ihnen ruhig, sprechen Sie das herausfordernde Verhalten an und setzen Sie Grenzen.</li> <li>- Vermeiden Sie Eskalationen, verlassen Sie allenfalls die Situation und holen Sie sich Hilfe.</li> <li>- Wenden Sie sich an unsere Beratungsstelle, wenn Sie etwas melden wollen, einen Tipp benötigen oder vor einer Massnahme Rücksprache nehmen wollen (ausser in Notfällen, siehe oben).</li> </ul>
Einkaufsverhalten (Sonderwünsche, Schaffen von Unordnung etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprechen Sie solches Verhalten an und setzen Sie Grenzen.</li> <li>- Wenn das Verhalten nicht angepasst wird, dürfen Sie eine Person aus dem Laden verweisen oder im Wiederholungsfall auch vorübergehend ein Ladenverbot aussprechen.</li> </ul>

(vermuteter) Diebstahl	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprechen Sie die Person auf Ihre Vermutung an und bitten Sie sie um Rückgabe der Gegenstände.</li> <li>- Wenn sich Ihr Verdacht bestätigt oder im Wiederholungsfall steht es Ihnen offen, Anzeige zu erstatten.</li> <li>- Sie haben auch die Möglichkeit, ein vorübergehendes Ladenverbot auszusprechen.</li> </ul>
Betteln	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sagen Sie klar und deutlich: «Nein, von mir erhalten Sie nichts».</li> <li>- Je nach Situation, sagen Sie dezidiert: «hier wird nicht gebettelt».</li> <li>- Verlassen Sie die Situation, lassen Sie sich nicht auf Diskussionen ein.</li> <li>- Geben Sie grundsätzlich nichts (v.a. kein Geld, keine Zigaretten usw.)</li> <li>- Alle Bewohnenden haben Taschengeld zur Verfügung.</li> <li>- Alle Bewohnenden haben im Schlossgarten Riggisberg die Möglichkeit, für eine kleine Prämie einer Tätigkeit nachzugehen. Das dürfen Sie den bettelnden Bewohnenden sagen.</li> <li>- Übernehmen Sie nach Möglichkeit keine Taxidienste oder andere Gefälligkeiten für die Bewohnenden.</li> </ul>
Alkoholkonsum in der Öffentlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Konsum von Alkohol im öffentlichen Raum ist grundsätzlich erlaubt.</li> <li>- Bei unangepasstem Verhalten: Sprechen Sie die Person darauf an und bitten Sie sie darum, das Verhalten zu unterlassen.</li> <li>- Bei ausfälligem oder aggressivem Verhalten bleiben Sie ruhig, beenden Sie die Auseinandersetzung und verlassen Sie wenn möglich die Situation.</li> </ul>
Drohungen, aggressives Verhalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermeiden Sie, dass Situationen eskalieren. Bleiben Sie ruhig, geben Sie nach und beenden Sie nach Möglichkeit die Auseinandersetzung.</li> <li>- Achten Sie darauf, dass Sie einen oder mehrere Fluchtwege haben, Verlassen Sie die Situation, wenn möglich.</li> <li>- Wenden Sie sich dann an unsere Beratungsstelle, um uns das Ereignis mitzuteilen.</li> </ul>
Ausscheidungen in der Öffentlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprechen Sie die Person darauf an, dass sie dieses Verhalten unterlassen soll.</li> <li>- Weisen Sie die Person auf die nächste verfügbare Toilette hin.</li> <li>- Melden Sie unserer Beratungsstelle wenn möglich, um welche Person es sich handelt.</li> </ul>

### Welche Möglichkeiten hat der Schlossgarten Riggisberg und welche nicht?

- Im Schlossgarten Riggisberg sind wir stets bemüht, für jede Person individuelle Lösungen zu finden. Es gibt darum selten «Rezepte», die allgemeingültig sind.
- Wenn wir Hinweise oder Rückmeldungen zu herausforderndem Verhalten erhalten, gehen wir in eine individuelle Auseinandersetzung mit den betroffenen Personen. Solche Prozesse benötigen in der Regel Zeit und Geduld.
- Solange Menschen kein Verhalten zeigen, dass sie selber oder andere in akute Gefahr bringt, dürfen und wollen wir keine «freiheitsbeschränkenden Massnahmen» anwenden (z.B. Einschliessen im Zimmer). Solcherlei Massnahmen müssen stets behördlich oder ärztlich angeordnet werden und dürfen nur zeitlich befristet sein.
- Wir unterstützen Menschen mit Beeinträchtigungen in ihrem Recht, ihr Leben so zu gestalten, wie sie es für richtig erachten bzw. wie es ihnen guttut. Und wir begleiten sie dabei, auch ihre Pflichten zu erfüllen und sich an die geltenden Gesetze und Vorschriften zu halten.