



## Beratung und Prüfung nach dem Wohn- und Teilhabegesetz

### Ergebnisbericht: Einrichtung mit umfassendem Leistungsangebot/Hospiz/Kurzzeitbetreuung

Nach §§ 23, 41 WTG werden Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot und Gasteinrichtungen regelmäßig überprüft. Werden Mängel in der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen - als Mangel gilt jede Nichterfüllung der gesetzlichen Anforderungen - festgestellt, werden die Einrichtungen zur Abstellung dieser Mängel beraten. Ihnen kann insoweit auch eine Frist zur Mängelbeseitigung gesetzt werden. Sofern es die Art des Mangels erfordert, wird die Einrichtung aufgefordert, den Mangel sofort zu beseitigen.

Bei der Feststellung von Mängeln wird zwischen geringfügigen und wesentlichen Mängeln differenziert. Geringfügig sind Mängel, wenn im Rahmen der Ermessensausübung von einer Anordnung abgesehen wird. Wesentliche Mängel liegen vor, wenn zu ihrer Beseitigung eine Anordnung (z. B. Anordnung einer bestimmten Personalbesetzung, Aufnahmestopp, Betriebsuntersagung etc.) erlassen wird.

Manche Anforderungen werden auch nicht geprüft, z. B. weil sie zu einem früheren Zeitpunkt geprüft wurden und keine Anhaltspunkte für eine Veränderung bestehen.

Das wesentliche Ergebnis der Prüfung wird nach §§ 14 Abs. 9 WTG, 4, 5 WTG DVO nachfolgend veröffentlicht:

## Allgemeine Angaben

Einrichtung	Behinderten Einrichtung mit umfassenden Leistungsangebot
Name	Lebenshilfe Wuppertal Wohnen GmbH
Anschrift	Mastweg 35 – 35c, 42349 Wuppertal
Telefonnummer	0202/74749-0
ggf. Email-Adresse und Homepage (der Leistungsanbieterin oder des Leistungsanbieters sowie der Einrichtung)	pickshaus@lebenshilfe-wuppertal.de, www.lebenshilfe-wuppertal.de
Leistungsangebot (Pflege, Eingliederungshilfe, ggf. fachliche Schwerpunkte)	Eingliederungshilfe
Kapazität	118 Plätze
Die Prüfung der zuständigen Behörde zur Bewertung der Qualität erfolgte am	29.10.2019

## Wohnqualität

Anforderung	Nicht geprüft	Nicht angebotsrelevant	Keine Mängel	Geringfügige Mängel	Wesentliche Mängel	Mangel behoben am
1. Privatbereich (Badezimmer/Zimmergrößen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
2. Ausreichendes Angebot von Einzelzimmern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
3. Gemeinschaftsräume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
4. Technische Installationen (Radio, Fernsehen, Telefon, Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
5. Notrufanlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Hauswirtschaftliche Versorgung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
6. Speisen- und Getränkeversorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
7. Wäsche- und Hausreinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
8. Anbindung an das Leben in der Stadt/im Dorf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
9. Erhalt und Förderung der Selbstständigkeit und Mobilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
10. Achtung und Gestaltung der Privatsphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Information und Beratung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
11. Information über das Leistungsangebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
12. Beschwerde- management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Mitwirkung und Mitbestimmung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
13. Beachtung der Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Personelle Ausstattung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
14. Persönliche und fachliche Eignung der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
15. Ausreichende Personalausstattung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
16. Fachkraftquote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
17. Fort- und Weiterbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Pflege und Betreuung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
18. Pflege- und Betreuungsqualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
19. Pflegeplanung/ Förderplanung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
20. Umgang mit Arzneimitteln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
21. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
22. Hygieneanforderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
23. Organisation der ärztlichen Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Freiheitsentziehende Maßnahmen (Fixierungen/Sedierungen)

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
24. Rechtmäßigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
25. Konzept zur Vermeidung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
26. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Gewaltschutz

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
27. Konzept zum Gewaltschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
28. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Einwendungen und Stellungnahmen

Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter haben das Recht, Einwände gegen das Ergebnis der Prüfungen zu erheben. Wenn die Behörde den Einwand für berechtigt hält, ändert sie die obige Bewertung. Hält sie den Einwand nicht für berechtigt, bleibt sie bei ihrer Bewertung und gibt dazu eine Stellungnahme ab.

Ziffer	Einwand	Begründung
----	Einwand der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----
----	Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----
----	Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----

## Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse in einfacher Sprache

### Wohnqualität

Ein Konzept, das Aussagen zur Wohnqualität der Einrichtung macht, ist im Wohnstättenvertrag verankert. Die Bewohner können ihre Zimmer selbstbestimmt gestalten und haben auch ein Mitspracherecht bei der Gestaltung der Gemeinschaftsräume.

Die Einrichtung verfügt über 20 Einzel- und 5 Doppelzimmer im Haus 35a und 35b, im Haus 35 und 35c über 21 Einzel- und 4 Doppelzimmer. Die Einzelzimmerquote von 80% ist erfüllt. Die Häuser am Mastweg sind barrierefrei. Jedes der 4 Häuser ist ebenerdig zu erreichen und mit einem Aufzug ausgestattet. Die Häuser sind in kleine Wohngruppen unterteilt, die individuell gestaltet und bewohnerspezifisch eingerichtet sind. Es sind ausreichend Gruppen- und Tagesräume vorhanden.

Es wird die Möglichkeit des Probewohnens angeboten. Bei der Belegung der Doppelzimmer wird darauf geachtet, dass die Bewohner zusammen passen und ähnliche Bedarfe haben. Auch können die Bewohner auf Wunsch in ein anderes Zimmer umziehen. Sie werden dabei von den Betreuern unterstützt (Umzugsmanagement).

Alle Häuser sind mit einem modernen Heizsystem ausgestattet.

Sämtliche Elektrogeräte und alle Medizinprodukte werden jährlich überprüft. Es gibt einen Sicherheitsbeauftragten, der jährlich zum Thema Arbeitssicherheit unterwiesen wird und Gefährdungsbeurteilungen vornimmt.

### Hauswirtschaftliche Versorgung

Ein hauswirtschaftliches Konzept ist vorhanden. Die Bewohner erhalten eine angemessene, ausgewogene und gesunde Ernährung. Mittags wird ein Wahl Menü angeboten. Die Portionsgröße bestimmt der Bewohner. Ort und Zeit ist vorgegeben. Das Frühstück und das Abendessen werden in der Gruppe eingenommen. Das Mittagessen in der Werkstatt oder in der Tagesgruppe. Für Bewohner mit besonderer Ernährungssituation gibt es z.B. Diätmahlzeiten, Beigaben zum Andicken bei Schluckproblemen, Sonden Kost, bei Bewohnern mit geringem BMI hochkalorische Kost. Entsprechende Hilfsmittel, wie z.B.

Tellerranderhöhungen, Trinkbecher, Spezialbesteck u.ä. werden vorgehalten um die Selbstständigkeit der Bewohner zu gewährleisten. Am Wochenende findet ein gemeinsames Kochen in den Wohngruppen in den Wohngruppenküchenstatt. Das Essen hat einen hohen Stellenwert; es gehört zur Tagesstruktur und stärkt gleichzeitig das Gemeinschaftsgefühl. Die Bewohner helfen beim Tische ein- und abdecken, beim befüllen der Spülmaschine und richten kleinere Mahlzeiten selbstständig her. So wird die Teilhabe- und Selbstständigkeit gefördert. Die Bewohner entscheiden bei der Speiseplanung mit; Wünsche werden berücksichtigt und es finden Absprachen in den Wohngruppen statt. Der Speiseplan wird mit Piktogrammen ausgehängt. Die entsprechenden Piktogramme werden von einer Bewohnerin, die auch Beiratsmitglied ist aus dem Internet herunter geladen und auf die Speisekarte aufgedruckt. Kalte und warme Getränke wie Kaffee, Tee, Säfte, Wasser erhalten die Bewohner jederzeit und unbegrenzt in den Wohngruppen. Wasser befindet sich immer auf den Zimmern.

Der Bewohner wird bei der Beschaffung von Kleidung unterstützt. In der Regel findet ein begleiterter Bekleidungseinkauf statt. Bei Verlust der persönlichen Wäsche wird diese von der Einrichtung ersetzt.

Die Einhaltung der hygienischen Standards ist gewährleistet. Es gibt einen Hygieneplan, Reinigungs- und Desinfektionspläne, eine Reinigungsmittelliste und es findet eine Überwachung durch externe Hygienebeauftragte statt. Zur Qualitätssicherung und -entwicklung in Bezug auf die hauswirtschaftliche Versorgung gibt es regelmäßige interne und externe Audits des QM-Systems und es findet ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess statt. Außerdem gibt es regelmäßige Objektbegehungen. Verantwortlich für die Einhaltung der Hygienevorgaben sind die jeweilige Bereichsleitung und ein externer Hygienebeauftragter.

## Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

Für das Gemeinschaftsleben und die Alltagsgestaltung stehen ausreichend Gruppen- und Veranstaltungsräume zur Verfügung. Außerdem werden im Quartier Nachbarschafts- und Sommerfeste und ein Adventsbasar organisiert. Es gibt konkrete Angebote für unterschiedliche Zielgruppen wie z.B. Kirchgänge, Schwimmangebote, Zoobesuche, Theater- und Kinobesuche, Konzert- und Musicalbesuche, Spaziergänge, Schifffahrten, diverse Ausflüge, Ferienfreizeiten, Gastronomiebesuche, Einkäufe (Shopping), Kegeln, Bowlen u.v.m. Die Bedarfe und Wünsche der Bewohner werden durch regelmäßige Befragungen, in Besprechungen oder den Beiratssitzungen erhoben und nach Möglichkeit umgesetzt. Auch immobile Bewohner werden beteiligt. Es wird grundsätzlich keiner ausgeschlossen.

Die Bewohner können sich in alltägliche Arbeiten wie z.B. Vorbereitung der Mahlzeiten, Wäschepflege, Blumenpflege oder pädagogische Einkäufe einbringen. Für jeden Bewohner wird ein entsprechendes Förderkonzept erstellt und evaluiert (Individuelles Hilfeplanverfahren (IHP)). Die Dokumentation erfolgt in der Klienten Dokumentation und im Share Point. Es ist sichergestellt, dass den damit betrauten Beschäftigten die Ziele, Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Prozesse und Verfahren als Grundlagen des Konzepts zur Teilhabeförderung bekannt sind. Dies geschieht durch regelmäßige Teambesprechungen, durch die Stellenbeschreibungen, den IHP, das Bezugsbetreuungssystem und der Dokumentation.

Das nächtliche Verlassen und Betreten der Einrichtung ist für die Bewohner durch Absprachen und Einbeziehung des Nachtwachen Personals geregelt.

Auf Wunsch kann für persönliche Wertgegenstände ein Tresor im Zimmer installiert werden.

Post wird den Bewohnern selbst zugestellt. Ggf. gibt es Regelungen durch den Betreuungsbereich (gesetzliche Betreuung).

Verwahrgelder werden mit Zustimmung der gesetzlichen Betreuung (Betreuungsbereich: Vermögensfürsorge) zentral verwaltet. Die Auszahlung erfolgt turnusmäßig zweimal wöchentlich, bei Bedarf jederzeit. Hier wird nach dem Vieraugenprinzip verfahren.

## Information und Beratung

Das Qualitätsmanagement der Lebenshilfe Wuppertal entspricht den Anforderungen.

Änderungen der normativen Grundlagen sowie aktuelle fachliche und wissenschaftliche Erkenntnisse werden zeitnah in den konzeptionellen Ausarbeitungen berücksichtigt. Dies erfolgt durch Teilnahme an Fachveranstaltungen, Informationsdienste der zuständigen Ministerien, Lebenshilfe Dachverband Informationsdienst, Medien, Presse, Informationen des Forums Gesundheitsmedien zu Grundpflege, Behandlungspflege, Prophylaxen und der Vernetzung mit anderen Lebenshilfen in NRW' AG NRW.

Die Prüfberichte über Regelprüfungen befinden sich bei der Einrichtungsleitung und der Geschäftsführung.

Bewohner mit eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit erhalten Informationen zum Leistungsangebot durch persönliche Information, individuell angepasst an bestimmte Formen der Behinderung. Weiterhin gibt es Aushänge in Form von Piktogrammen und Veranstaltungstafeln an festgelegten Orten. Außerdem gibt es eine Wochenübersicht über das diensthabende Personal mit Foto.

Die Bewohner und ihre Angehörigen/Betreuer wissen wie sie die zuständige WTG-Behörde bei Beschwerden erreichen können. Dies steht im Wohnstättenvertrag und sie erhalten Informationen bei der Aufnahme. In der Einrichtung gibt es einen Beschwerdebriefkasten und es gibt eine Eintragskategorie im Dokumentationssystem. Außerdem können Beschwerden persönlich beim Einrichtungsleiter vorgebracht werden. Alle Beschwerden werden erfasst, möglichst zeitnah bearbeitet und jährlich ausgewertet.

Potentielle Bewohner sowie deren Angehörige und Vertretende haben die Möglichkeit, sich vorab über die Einrichtung zu informieren bzw. diese

kennenzulernen. Dazu dienen Probebesuche, Probewohnen, Vorstellungsgespräche und die Homepage der Einrichtung.

#### Mitwirkung und Mitbestimmung

Im Haus wird ein Beirat gewählt. Die Amtszeit beträgt 4 Jahre. Die Mitglieder erhalten alle wichtigen Informationen und haben auch die Möglichkeit, an einschlägigen Fortbildungen teilzunehmen. Der Beirat wird in Fragen der Unterkunft, Betreuung und der Aufenthaltsbedingungen, insbesondere in die Grundsätze der Verpflegungsplanung, der Freizeitgestaltung und der Hausordnung in der Einrichtung mit einbezogen. Dies ist belegt durch die Protokolle der Beiratssitzungen und es gibt diverse Gespräche mit den Beiratsmitgliedern zu diesen Themen. Der Beirat tagt regelmäßig.

#### Personelle Ausstattung

Die Beschäftigten werden in Bezug auf das Qualitätsmanagementkonzept der Einrichtung durch Präsenzfortbildungen, Inhouse-Schulungen, externe Fortbildungen informiert und geschult und zusätzlich über ein internes E-Learning System und den Share Point.

Die personelle Ausstattung ist gut. Das Haus hält hinreichend Mitarbeiter vor. Vakante Stellen werden unmittelbar ausgeschrieben und besetzt. Dies kann durch den Stellenplan und die Dienstpläne nachgewiesen werden. Personalentwicklungs-/Qualifizierungsbedarfe werden in den Personalentwicklungsgesprächen identifiziert. Zusätzlich durch Evaluation des Beschwerdemanagements. Nachweise sind der Schulungsplan, die Teilnehmerlisten und die Gesprächsprotokolle.

Bei Arbeitsantritt wird die Stellenbeschreibung ausgehändigt und abgezeichnet. Diese wird im Intranet (SharePoint) hinterlegt.

Um die persönliche Eignung der Beschäftigten zu prüfen, nutzt die Einrichtung zum einen die Bewerbungsunterlagen, die Qualifikationsnachweise, Führungszeugnis, das Vorstellungsgespräch, eine Hospitation, die Einarbeitung, die Probezeit, die Beurteilung und letztendlich Personalgespräche.

Es wird ein multidisziplinäres Team mit unterschiedlichen Qualifikationen vorgehalten. Zusätzlich werden spezifische Fortbildungen angeboten zu speziellen Themen wie der Umgang mit älteren Pflegebedürftigen sowie Menschen mit demenzbedingten Einschränkungen.

Mehrjährig Beschäftigten, die keine Fachkräfte sind, wird die Möglichkeit zur Nachqualifizierung geboten.

#### Pflege und Betreuung

Für jeden Bewohner wird ein individueller Hilfeplan (IHP) erstellt. Die Einrichtungs- und Teamleitungen sowie die Fachkräfte sind für Erstellung und die Überprüfung der Hilfepläne verantwortlich. Hierbei werden sowohl die Bewohner, wenn möglich auch Angehörige/Betreuer mit einbezogen. Die Ziele im IHP orientieren sich an den individuellen Bedürfnissen des Bewohners. Die Ziele sind nachvollziehbar in der Dokumentation festgehalten. Zugriff auf die Klienten Dokumentation hat lediglich das Betreuungs- und Leitungspersonal der entsprechenden Einrichtung. Es besteht eine Sicherung auf dem Serversystem.

Der Bewohner erhält Unterstützung in allen Bereichen. Bei Unfällen, Krisen oder Notfällen gibt es ein Notfallplan. Die Abläufe sind im QM festgelegt. Die Pflegerische und Soziale Betreuung richtet sich an der Lebensgeschichte des Bewohners aus.

Mit Hilfsmitteln, Piktogrammen, Mimik und Gestik wird der Austausch mit Bewohnern, die in ihrer Kommunikationsfähigkeit eingeschränkt sind, gewährleistet. Auch wird auf individuelle Nahrungsbedarfe eingegangen wie z.B. Pürieren der Kost, Gabe über PEG und Zerkleinern der Nahrung. Bewohner, die in der Ausübung alltäglicher Aktivitäten eingeschränkt sind, werden angemessen gefördert und unterstützt.

Die Bewohner haben freie Arztwahl. Arztbesuche werden individuell organisiert (Hausbesuche, Praxisbesuch).

Der Umgang mit Bewohnermedikamenten erfolgt sachgerecht. Die Medikamente werden bewohnerbezogen in abschließbaren Schränken aufbewahrt. Die

Bedarfsmedikation liegt vor. Bei notwendigen Krankenhausaufenthalten gibt es vertragliche Grundlagen; ein würdegerechter Umgang mit der Situation ist selbstverständlich. Es wird ein Überleitungsbogen mitgegeben, aus dem Krankheitsbild, mögliche Vorerkrankungen und die benötigten Medikamente ersichtlich sind.

#### Freiheitsentziehende Maßnahmen (Fixierungen/Sedierungen)

Im Haus gibt es nur wenige Bewohner mit Freiheitsentziehenden Maßnahmen, die richterliche Genehmigung liegt vor.

Ein Konzept zu freiheitsentziehenden Maßnahmen liegt vor.

#### Gewaltschutz

Ein Konzept zur Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt liegt vor. Die Einrichtung schult die Mitarbeiter zu diesem Thema.