



Bewerbung | Information | Beratung

Bewerbungswerkstatt und Beratung
zu Berufstätigkeit und Erwerbslosigkeit

SICHERHEITS- UND HYGIENEKONZEPT



Erstellt und freigegeben: 24.03.2020
Überarbeitet / aktualisiert: 11.01.2024 / sg, ba
1

¹ Quelle Titelbild: <https://images.app.goo.gl/n41CvSxWvTarA3nH9> (Stand 19.03.2020)

Inhalt

1	Einleitung.....	4
1.1	Zweck und Ziele.....	4
1.1.1	Definition Sicherheit.....	4
1.2	Definition Gewalt.....	4
1.2.1	Psychische Gewalt.....	4
1.2.2	Physische Gewalt.....	4
2	Allgemein geltende Grundsätze.....	4
3	Elementarrisiken.....	5
3.1	Ablauf Brandfall.....	6
3.2	Ablauf Evakuierung.....	8
3.2.1	TRiiO Fluchtwegplan.....	9
3.2.2	Sammelplatz Evakuierung.....	9
4	Personenrisiken.....	10
4.1	Präventive Massnahmen.....	10
4.1.1	Information / Schulung Mitarbeitende.....	10
4.1.2	Vor der Öffnung der TRiiO Beratungsstelle.....	10
4.1.3	Hausregeln.....	10
4.1.4	Während dem Kund*innengespräch.....	10
4.1.5	Nach dem Kund*innengespräch.....	11
4.2	Internes Alarmsystem.....	11
4.2.1	Alarmierung und Standorte.....	11
4.2.2	Alarm abstellen / zurücksetzen.....	11
4.3	Erste Hilfe.....	11
4.4	Umgang mit Gewaltandrohung.....	13
4.5	Umgang mit physischer Gewalt.....	14
4.6	Todesfall.....	15
4.7	Amoklauf.....	16
4.8	Pandemie.....	17
4.8.1	Massnahmen.....	17
4.8.2	Kommunikation.....	17
5	Opferhilfe.....	17
5.1	Zweck der Opferhilfe.....	17
5.2	Wer ist Opfer?.....	18
6	Hausverbot.....	18
7	Hygienekonzept.....	19
7.1	Einleitung.....	19

Sicherheits- und Hygienekonzept

7.2	Ziele der Hygienestandardmassnahmen	19
7.3	Persönliche Hygiene	19
7.4	Prävention von Stich- und Schnittverletzungen.....	19
7.5	Reinigung und Desinfektion.....	19
7.6	Unterhaltsreinigung	20
7.7	Grundreinigungen	20
7.8	Wäsche	20
7.9	Umgang mit Lebensmitteln	20
7.9.1	Lagerhaltung	20
7.10	Abfallentsorgung	21

1 Einleitung

Das vorliegende Sicherheitskonzept beschreibt die unterschiedlichen Vorgehensweisen und Abläufe im Falle eines Notfallszenarios. Dabei wird zwischen Elementarrisiken (Brandfall, Wasser, Naturereignisse wie auch Epidemie / Pandemie) und Personenrisiken (psychische und physische Gewalt) unterschieden.

1.1 Zweck und Ziele

Die TRiO Beratungsstelle ist auf die Bewältigung von Krisen und Schadenereignissen vorbereitet. Die Mitarbeitenden wissen, an wen sie sich im Krisenfall zu wenden und wie sie sich zu verhalten haben. Das oberste Ziel ist es, den grösstmöglichen Schutz von Leib und Leben der Mitarbeitenden der TRiO Beratungsstelle sicherzustellen. Zudem ist der Ablauf der Alarmierung und des raschen sowie korrekten Verhaltens im Fall eines Ereignisses (Vorfalls) sichergestellt.

1.1.1 Definition Sicherheit

Das Wort Sicherheit wird gemäss Duden als Zustand des Sicherseins oder auch als Geschütztseins vor Gefahr oder Schaden definiert. Es bedeutet das höchstmögliche Freisein von Gefahren. Die Definition bezieht sich sowohl auf ein einzelnes Individuum wie auch auf die Öffentlichkeit oder die Sicherheit am Arbeitsplatz.²

1.2 Definition Gewalt

Gemäss Duden wird Gewalt als Macht bezeichnet, über jemanden zu herrschen oder zu bestimmen. Ausserdem wird Gewalt als unrechtmässiges Vorgehen bezeichnet, womit eine Person zu etwas gezwungen wird, oder wobei gegen diese Person eine rücksichtslose physische oder psychische Kraft angewendet wird, um damit etwas zu erreichen.³

1.2.1 Psychische Gewalt

Psychische Gewalt kann in ganz unterschiedlichen Formen stattfinden, wird aber vor allem verbal ausgeübt. Diese Form der Gewalt beschreibt die emotionale Verletzung und Schädigung einer Person. Darunter gehören Beschimpfungen, Drohungen und Erpressungen, aber auch Missachtung, Diskriminierung und sexistische Äusserungen. Auch wenn psychische Gewalt nicht sichtbar ist, ist diese Form der Gewalt nicht weniger harmlos.

1.2.2 Physische Gewalt

Physische oder auch körperliche Gewalt wird angewendet um eine andere Person zu verletzen. Meistens steckt hinter der Ausführung der Gewalt ein Ziel, dies muss aber nicht immer der Fall sein. Es gibt auch Täter*innen, welche ohne erkennbaren Grund physische Gewalt anwenden. Die Folgen der physischen Gewalt sind Verletzungen und Schädigungen von anderen Personen, dabei hinterlässt die physische Gewalt nicht nur sichtbare Spuren, sondern kann auch psychische Folgen mit sich führen. Sexuelle Übergriffe werden als besondere Form der psychischen Gewalt bezeichnet.

2 Allgemein geltende Grundsätze

- An den Arbeitsplätzen des Leitungsteams (Teambüro, Beratungszimmer, BWS-Leitung) ist ein Telefon vorhanden.

² <https://www.duden.de/rechtschreibung/Sicherheit#bedeutungen>








³ <https://www.duden.de/rechtschreibung/Gewalt#bedeutungen>

Sicherheits- und Hygienekonzept

- Ruhe bewahren und Übersicht verschaffen
- BWS-Leitung trägt im jeweiligen Ereignisfall die Hauptverantwortung, kann aber einzelne Aufgaben oder auch die Hauptverantwortung an andere Personen delegieren
- internen Alarm auslösen, um andere Teammitglieder sofort beiziehen zu können
- Backup sofort über Vorfall informieren und beiziehen
- Zur Entlastung können Personen, welche sich in der BWS aufhalten, auch den Notausgang im grünen Zimmer als Ausgang benutzen
- Nicht zögern, Ambulanz oder Polizei zu informieren
- Übrigen Betrieb sofort reduzieren
- Nach Intervention den Betrieb ev. vorübergehend reduziert weiterführen oder ganz schliessen
- Im Team besprechen, wer sonst noch informiert werden muss (Geschäftsleitung, Vorstand, weitere Personen?)
- Nach dem Vorfall evtl. Debriefing mit allen MA durchführen

3 Elementarrisiken

Da die Gefahr, dass es zu einem Brandfall kommt, am höchsten ist, wird in diesem Sicherheitskonzept vertieft auf dieses Risiko eingegangen. Bei Wasserschäden oder anderen Naturereignissen ist insbesondere der Evakuationsablauf massgebend. Auf dem nachfolgenden Bild sind die wichtigsten Abläufe auf einem Blick ersichtlich.

Feuerwehr	Evakuation	Erste Hilfe								
 Alarmieren Ruhe bewahren Feuerwehr alarmieren Tel. 118 oder Handfeuermelder betätigen	 Zuhören und Befolgen Anweisungen der Alarmorganisation und der Pikettpersonen befolgen	 Grundsatz Schauen (Situation überblicken) Denken (Gefahren erkennen) Handeln (sich schützen, Hilfe leisten)								
 Retten und warnen Hilfe leisten Gefährdeten Personen warnen Behinderte und Verletzte retten	 Retten und Warnen Behinderte Mitmenschen nicht vergessen	 Alarmieren Ruhe bewahren Ambulanz Tel. 144 Sicherheitsverantwortliche benachrichtigen Tel.								
 Löschen Feuer mit Handfeuerlöschern und Wasserlöschposten bekämpfen Sich nicht in Gefahr begeben	 Gebäude verlassen Den Fluchtwegbezeichnungen folgen Aufzüge nicht benutzen	 Retten Nur bei akuter Gefahr Vorsichtig arbeiten Patienten aus Gefahrenzone bringen								
 Sichern Beim Hinausgehen: Fenster und Türen schliessen	 Sammelplatz Auf den Sammelplatz einfinden Sich beim zuständigen Notfallteam melden	 Hilfe leisten Allgemeinzustand beurteilen Sich selber schützen Erste-Hilfe-Massnahmen leisten								
 Aufzüge nicht benutzen	 Rückkehrverbot Nicht in den Gefahrenbereich zurückgehen Anweisungen des Notfallteams und der Feuerwehr/Polizei befolgen	 Betreuen Patienten bis zum Eintreffen der Rettungskräfte betreuen Rettungskräfte unterstützen								
Notrufnummern extern <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Feuerwehr</td> <td style="text-align: right;">118</td> </tr> <tr> <td>Polizei</td> <td style="text-align: right;">117</td> </tr> <tr> <td>Ambulanz</td> <td style="text-align: right;">144</td> </tr> <tr> <td>Rega</td> <td style="text-align: right;">1414</td> </tr> </table>			Feuerwehr	118	Polizei	117	Ambulanz	144	Rega	1414
Feuerwehr	118									
Polizei	117									
Ambulanz	144									
Rega	1414									

Diese Übersicht⁴ wie auch der Fluchtwegplan hängen in allen Beratungszimmern, im Teambüro, in der BWS, am Empfang und im Wartebereich sichtbar auf. Zudem ist der Fluchtweg wie auch der Notausgang signalisiert.

⁴ <http://www.feuerwehr-oberbipp.ch/notfall.html>

3.1 Ablauf Brandfall

Brandfall

REGELN

- BWS-L trägt Hauptverantwortung und delegiert bei Bedarf an andere Personen
- Ruhe bewahren
- Selbstschutz vor Objektschutz
- Menschenrettung vor Brandbekämpfung!



1. FEUERWEHR ALARMIEREN | 118

- Wer meldet?
- Wo brennt es?
- Was brennt?
- Sind Menschen in Gefahr? Wie viele?
- Leitungsteam / Geschäftsleitung informieren



2. RETTEN

- Menschen helfen und retten
- Fenster und Türen schliessen (falls Zeit vorhanden, aber nicht abschliessen!)
- Gefahrenstelle verlassen / keinen Lift benutzen
- Gekennzeichnete Fluchtwege benutzen
- Stark verqualmte Räume gebückt/kriechend verlassen



3. LÖSCHEN

- Sich selbst nicht in Gefahr bringen
- Brand bekämpfen (Feuerlöscher (befindet sich in Gang vor der Küche, im Archiv und in der Küche), Sicherung bei Elektrobrand ausschalten)
- Eintreffende Feuerwehr einweisen (Posten am Gebäudeausgang aufstellen)
- Anordnungen der Feuerwehr sind unbedingt Folge zu leisten



4. ERSTE HILFE

→ siehe [Erste Hilfe](#)



5. EVAKUATION

→ siehe [Evakuationsplan](#)

Bedienung Feuerlöscher



Feuerlöscher Küche: Brandklasse B

- Feuerlöscher aus der metallischen Halterung lösen
- Sicherung (metallischer Stift) rausziehen
- Druckhebel runterdrücken
- Zu Beginn 3-4 Sekunden Feuerlöscher betätigen, anschliessend Feuer überprüfen und Löschvorgang wiederholen



Feuerlöscher Gang: Brandklasse A + B

- Sicherungslasche (gelber Plastik-Ring) rausziehen
- Schlauch heben
- Druckhebel niederdrücken
- Zu Beginn 3-4 Sekunden Feuerlöscher betätigen, anschliessend Feuer überprüfen und Löschvorgang wiederholen



Feuerlöscher Archiv: Brandklasse B

- Sicherung (metallischer Stift) rausziehen
- Strahl unten in die Flammen richten
- Hebel ganz nach unten drücken
- Zu Beginn 3-4 Sekunden Feuerlöscher betätigen, anschliessend Feuer überprüfen und Löschvorgang wiederholen

3.2 Ablauf Evakuation

Evakuation

Muss das Gebäude evakuiert werden, ist den Anweisungen der BWS-Leitung Folge zu leisten. Nach Eintreffen der Feuerwehr übernimmt diese das Kommando.



BWS-LEITUNG

- Alarmiert alle in seinem/ihrem Bereich sich befindenden Personen.
- Zählt alle anwesenden Personen.
- Stellt sicher, dass alle Personen das Gebäude zum Ausgang hin verlassen.
- Kontrolliert Büros, Sitzungszimmer, Toiletten.

WAS MUSS JEDE PERSON BEI EINEM EVAKUATIONSBEFEHL WISSEN UND TUN?

- Fenster und Türen schliessen (nicht abschliessen!)
- Licht/Beleuchtung eingeschaltet lassen
- Persönliche Effekten (Jacke, Schlüssel, Handtasche, Brieftasche) ergreifen und Gebäude ruhig und ohne Panik über das Treppenhaus verlassen
- Der Aufzug darf nicht benützt werden
- Fremdpersonen anweisen und hinausbegleiten

Was noch?

- Gebäudeausgang sichern
- BWS-Leitung / Geschäftsleitung organisieren Posten am Gebäudeausgang und halten Schlüsselpass für die Polizei oder Feuerwehr bereit.

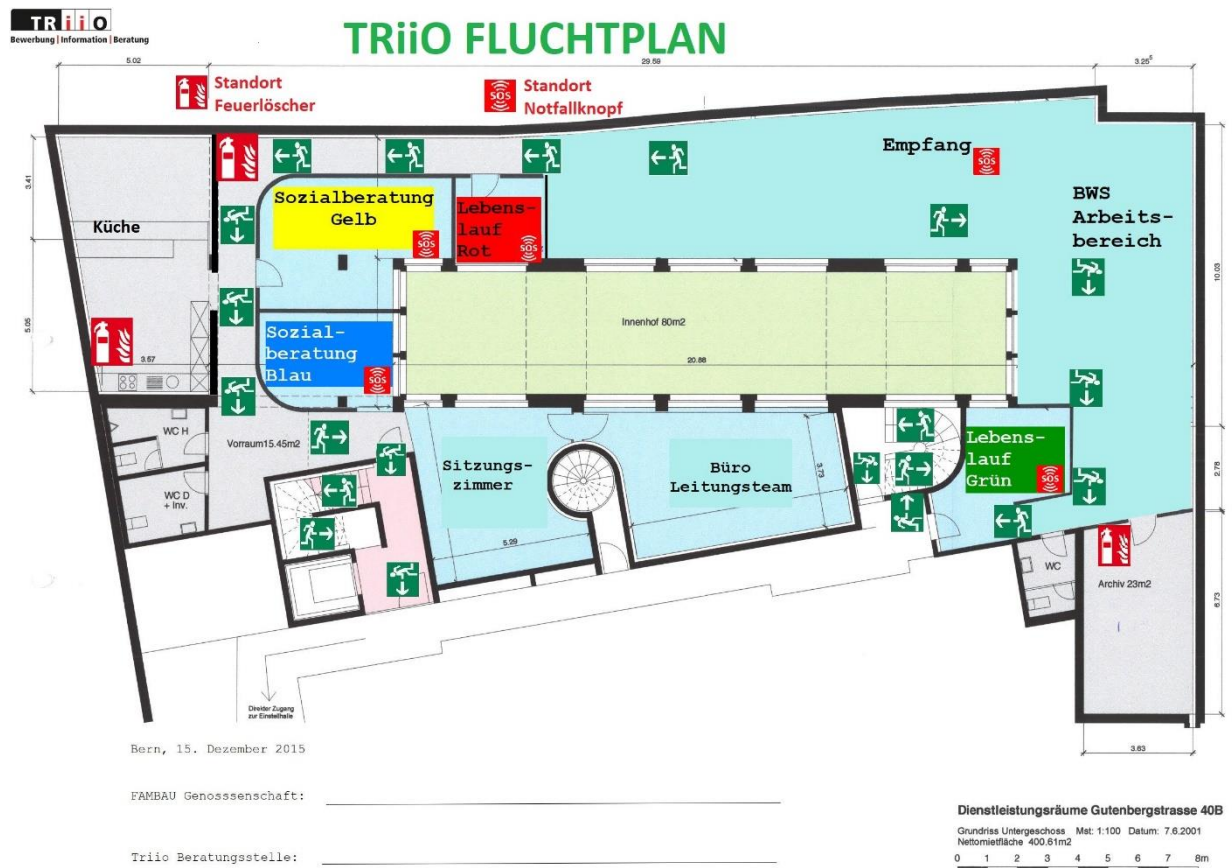


BEI DER SAMMELPLATZORGANISATION MELDEN

- Alle Mitarbeitenden und Besucher/innen finden sich am Sammelplatz ein. Der Sammelplatz darf erst auf Anordnung oder nach Abmeldung verlassen werden.

Sicherheits- und Hygienekonzept

3.2.1 TRiiO Fluchtwegplan



3.2.2 Sammelplatz Evakuierung

Der vereinbarte Sammelplatz befindet sich beim roten Häuschen beim Spielplatz Monbijoupark (siehe Foto⁵ unten). Dort versammeln sich alle Mitarbeitenden, Kund*innen und weitere Besucher*innen der TRiiO Beratungsstelle.



⁵ eigenes Foto verwendet

4 Personenrisiken

4.1 Präventive Massnahmen

Die nachfolgend genannten präventiven Massnahmen dienen als Übersicht von möglichen Vorgehensweisen um Gewaltvorfälle zu vermeiden. Sie sind nicht abschliessend und erheben somit keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

4.1.1 Information / Schulung Mitarbeitende

Alle Mitarbeitende haben Kenntnis des vorliegenden Sicherheitskonzeptes und wissen dadurch, wie sie sich im Notfall zu verhalten haben. Die entsprechende Information an die Mitarbeitenden erfolgt an der Einführungsveranstaltung für neue Mitarbeitende. Es finden periodisch in den Sitzungen Übungen statt, damit die Mitarbeitenden wissen, wie die vorhandenen Notfallknöpfe (vgl. Kapitel 4.2) zu bedienen sind und was in einem Alarmfall getan werden muss. Dabei soll auch das Feingespür geschult werden, damit mögliche Konfliktsituation adäquat wahrgenommen werden. Dabei ist auch dem Erfahrungsaustausch untereinander Beachtung zu schenken. Zudem können einzelne Themen des Sicherheitskonzeptes auch in die internen Weiterbildungen einfließen.

4.1.2 Vor der Öffnung der TRiiO Beratungsstelle

Es ist wichtig, dass sich die Mitarbeitenden der TRiiO Beratungsstelle vor dem Eintreffen der Kundschaft wie folgt vorbereiten:

- Wertgegenstände sind nicht offen zugänglich
- scharfe und schwere Gegenstände liegen nicht sichtbar auf
- Gesprächstermine werden während den Büroöffnungszeiten durchgeführt
- Gespräche mit potentiell gefährlichen Personen, werden immer zu zweit geführt
- Bei Bedarf bleibt die Türe des Beratungszimmers offen
- Bei unsicherem Gefühl von Seiten TRiiO MA wird die BWS-Leitung informiert
- vor Gesprächen mit potentiell gefährlichen Personen wird die Geschäftsleitung und das restliche Leitungsteam informiert

4.1.3 Hausregeln

Zu den präventiven Massnahmen gehört auch, dass die Kundschaft weiss, was von ihnen erwartet wird. Daher gelten in der TRiiO Beratungsstelle die Hausregeln gemäss diesem Dokument: [Regeln BWS-KundInnen](#) Die Hausregeln sind im Wartebereich der Kundschaft zugänglich und sind auch auf der TRiiO-Homepage ersichtlich.

4.1.4 Während dem Kund*innengespräch

Während dem sich die Kundschaft in der TRiiO Beratungsstelle aufhält, sind folgenden Massnahmen Beachtung zu schenken:

- für ruhige und ungestörte Gesprächsatmosphäre sorgen (insbesondere in den Beratungsgesprächen)
- Provokationen versuchen zu vermeiden, in dem man selber ruhig und sachlich bleibt
- Gespräch notfalls frühzeitig abbrechen
- Fluchtweg für sich selber und für Gegenüber freihalten
- Grundsatz: bei Unbehagen von Seiten TRiiO MA lieber einmal zu viel / zu früh das Zimmer verlassen

4.1.5 Nach dem Kund*innengespräch

Ausserhalb der Öffnungszeiten der TRiiO Beratungsstelle ist die Kundschaft zur Türe zu begleiten und diese von innen wieder ab zu schliessen.

4.2 Internes Alarmsystem

4.2.1 Alarmierung und Standorte

TRiiO verfügt über ein internes Alarmsystem. Die Alarmknöpfe befinden sich an folgenden Standorten (jeweils unter dem Schreibtisch):

- Empfangstheke Bewerbungswerkstatt (Arbeitsplatz Schalter 2)
- blaues, gelbes, rotes, grünes Beratungszimmer

Auf Knopfdruck wird eine akustische Alarmierung ausgelöst (ausser am Auslöseort, bei welchem auf den Knopf gedrückt wurde). Zusätzlich zu den Alarmknopf-Standorten gibt es im Sitzungszimmer noch einen Verstärker (d.h. der Alarm ist auch im Sitzungszimmer/Teambüro hörbar). Der Auslöseort des Alarms ist auf dem Display (im Teambüro - Pultgemeinschaft vorne bei Tür - und bei der BWS-Leitung) ersichtlich (leuchtet rot).

Das Alarmsystem sollte 1-2-mal pro Jahr mit den Mitarbeitenden getestet werden.

4.2.2 Alarm abstellen / zurücksetzen

Auf der Rückseite des Displays den obersten Knopf so häufig drücken, bis das entsprechende Zimmer (wo der Alarm ausgelöst wurde) rot blinkt. Dann den mittleren Knopf drücken, die Anzeige des entsprechenden Standorts wird grün. Nach einem Moment leuchten alle Standorte grün – der Alarm ist zurückgesetzt.


4.3 Erste Hilfe

Erste Hilfe

Schauen Überblick verschaffen, Selbstschutz beachten!

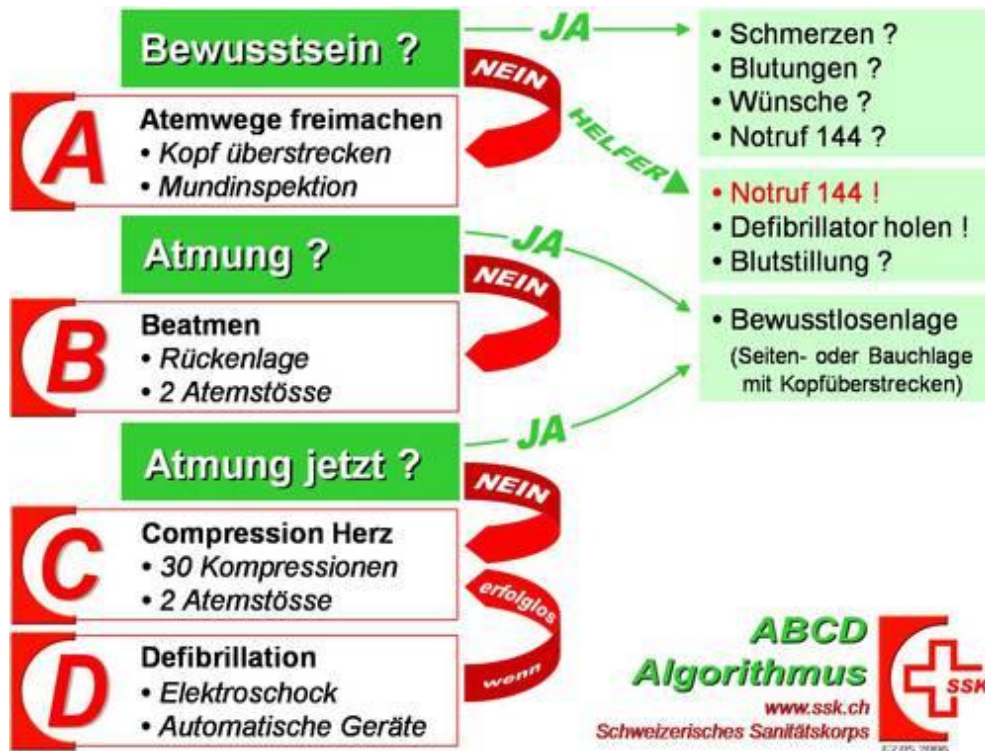
Denken Gefahr erkennen → Einsatz planen

Alarmieren

- Medizinischer Notruf:  **144**
- Leitungsteam / Geschäftsleitung

Handeln

- Sicherheitsmassnahmen für Helfer/innen, Verletzte und Drittpersonen beachten
- Gefahrenquellen ausschalten: Strom/Gas/Feuer/Rauch
- Erste Hilfe leisten gemäss ABC
- Patient/in überwachen bis Sanität eintrifft.



6

⁶ <https://images.app.goo.gl/cjmyRWgjFphxhUB77>

4.4 Umgang mit Gewaltandrohung

Gewaltandrohung



1. ALARMIEREN | **117**

- BWS-L trägt Hauptverantwortung und delegiert bei Bedarf an andere Personen
- Polizei
- Einweisung Rettungskräfte sicherstellen und Entscheid Polizei befolgen



2. Betreuen

- anwesende Personen beruhigen
- allenfalls Personen evakuieren



3. Massnahmen

- Keine Beleidigungen und Gegendrohungen aussprechen
- sich nicht in Opferrolle bringen
- keine Angst zeigen
- sich selber nicht in Gefahr bringen



4. ERSTE HILFE

→ siehe [Erste Hilfe](#)



5. EVAKUATION

→ siehe [Evakuation](#)

4.5 Umgang mit physischer Gewalt

Physische Gewalt



1. ALARMIEREN | ☎️ 117

- BWS-L trägt Hauptverantwortung und delegiert bei Bedarf an andere Personen
- Polizei
- Alarmierung übriger Mitarbeitenden
- Einweisung Rettungskräfte sicherstellen und Entscheid Polizei befolgen



2. Betreuen

- bei Körperverletzung Begleitung der verletzten Person zur Abklärung in die nächste Arztpraxis
- in schweren Fällen und bei Dringlichkeit Sanitätsnotruf ☎️ 144



3. Massnahmen

- Von Gewalt direkt betroffene Mitarbeitende haben Anspruch auf Betreuung und Unterstützung bei der Nachbereitung.
- Nach Absprache mit der betroffenen Person, Information an die Angehörigen.
- Kontaktaufnahme mit einer Opferberatungsstelle nach Absprache mit der betroffenen Person.
- Psychologische Unterstützung der direkt betroffenen Person und allfällig weiteren Involvierten.
- nach Vorfall Anzeige oder andere Massnahme prüfen



4. ERSTE HILFE

→ siehe [Erste Hilfe](#)



5. EVAKUATION

→ siehe [Evakuationsplan](#)

4.6 Todesfall

Todesfall



1. Situation sichern

- BWS-L trägt Hauptverantwortung und delegiert bei Bedarf an andere Personen
- Ereignisort sichern
- erste Hilfe leisten nach ABC: [Erste Hilfe](#)
- anwesende Personen sammeln und von Unfallort fernhalten



2. ALARMIEREN | 144

- Sanitätsnotruf
- Hilfe vom restlichen Leitungsteam anfordern



2. Betreuen

- anwesende Personen beruhigen
- Informationen der Angehörigen ist Sache der Polizei



3. Massnahmen

- Nachbetreuung der Mitarbeitenden organisieren
- evtl. psychologische Nachbetreuung organisieren
- allenfalls Besuch Trauerfeier thematisieren

4.7 Amoklauf

Amoklauf



1. Situation sichern

- Türen von innen abschliessen und verbarrikadieren
- Personen müssen sich von den Türen und Fenstern fernhalten
- Blatt mit Anzahl Personen im Raum und Telefonnummer an Fenster kleben
- falls kein sicherer Platz vorhanden, Sammelplatz aufsuchen



2. ALARMIEREN | ☎ 117

- alle anwesenden Personen
- Polizei



2. Betreuen

- anwesende Personen beruhigen
- Türe erst öffnen, wenn glaubhafte Entwarnung vorhanden ist



3. Massnahmen

- Nachbetreuung der Mitarbeitenden organisieren
- evtl. psychologische Nachbetreuung organisieren

4.8 Pandemie

Da in der Schweiz jeder Arbeitgeber gesetzlich verpflichtet ist, seine Mitarbeitende vor Infektionen zu schützen, stützt sich die TRiiO Beratungsstelle beim Thema Pandemie auf die Empfehlungen des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) ab:

<https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/pandemievorbereitung/pandemiehandbuch.html>

4.8.1 Massnahmen

Gemäss dem Handbuch «Pandemieplan für die betriebliche Vorbereitung» des BAG gehören die nachfolgenden Massnahmen zu den zentralsten um zur Eindämmung einer Pandemie beitragen zu können:

- Kenntnis der persönlichen Verhaltensmassnahmen bei einer Pandemie oder bei Verdacht auf Erkrankung
- Individuelle Massnahmen zur Verhinderung der Krankheitsübertragung:
 - regelmässiges und gründliches Händewaschen mit Seife, insbesondere nach Niesen, Husten oder Schnäuzen.
 - Niesen oder Husten in Papiertaschentücher oder in die Armbeuge
 - Distanzhaltung (engl. social distancing) von mindestens 1 m von Person zu Person
- Arbeitsplatzbezogene Massnahmen (Telekonferenzen, Telearbeit, räumliche Anpassungen)
- Desinfektion von kontaminierten Oberflächen mit handelsüblichen Reinigungsmitteln
- Tragen von Hygienemasken oder FFP-Masken gemäss geltenden Empfehlungen⁷

4.8.2 Kommunikation

Die Geschäftsleitung kann eine Person aus dem Leitungsteam beauftragen, die Hauptansprechperson während der Pandemie zu sein. Diese Person hat insbesondere die Aufgabe sich laufend über die Veränderungen zu informieren (BAG und Empfehlungen Bundesrat) und die übrigen Mitarbeitenden entsprechend aufzuklären. Neue Massnahmen werden im Leitungsteam besprochen und nach Rücksprache/Information des Vorstands diese entsprechend für die gesamte TRiiO Beratungsstelle umgesetzt. Die Mitarbeitenden werden regelmässig über die aktuellen Schutzmassnahmen informiert über die Personalinformation und die Mitarbeitendensitzungen.

5 Opferhilfe

Wurden Mitarbeitende der TRiiO Beratungsstelle Opfer eines Gewaltvorfalls, ist es wichtig, dass sie entsprechende Unterstützung und Beratung einfordern. Eine Unterstützungsmöglichkeit bietet die Beratungsstelle Opferhilfe Bern, welche vom Kanton Bern offiziell beauftragt ist, Opferhilfe zu leisten: <https://www.opferhilfe-bern.ch/de>

5.1 Zweck der Opferhilfe⁸

Die staatliche Hilfeleistung der Opferhilfe basiert auf dem Bundesgesetz über die Hilfe für Opfer von Straftaten (Opferhilfegesetz, OHG). Die Folgen einer Straftat sollen durch juristische, psychologische, soziale, materielle oder medizinische Hilfe abgefedert werden.

⁷ <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien.html>

⁸ <https://www.opferhilfe-bern.ch/de/ueber-uns/kurzportrait>

Die Beratungsstelle Opferhilfe Bern leistet oder vermittelt diese Hilfe und unterstützt auch beim Thema Strafanzeige.

5.2 Wer ist Opfer?⁹

Die Beratungsstelle Opferhilfe Bern richtet sich an jede Person, welche durch eine Straftat in ihrer körperlichen, sexuellen oder psychischen Integrität verletzt wurde. Auch die Angehörigen der betroffenen Personen haben Anspruch auf Opferhilfe. Personen, welche insbesondere Opfer von den untenstehenden Straftaten waren, haben Anspruch auf die Opferhilfe:

- Einfache oder schwere Körperverletzung (auch bei Verkehrsunfällen)
- Raub, Entreisssdiebstahl mit Verletzungsfolgen
- Drohung, Nötigung
- Freiheitsberaubung, Geiselnahme
- Sexuelle Delikte
- Tötung, Mord
- Stalking, Cyberstalking

Keinen Anspruch auf Opferhilfe gibt es bei den nachfolgenden Straftaten:

- Betrug
- Diebstahl
- Tätlichkeit
- Beschimpfung
- Verleumdung

6 Hausverbot

Kommt es zu einem Vorfall im Bereich der Personenrisiken, kann die Geschäftsleitung ein Hausverbot aussprechen. Dazu sucht die Geschäftsleitung das Gespräch mit der betroffenen Person und händigt ihr das schriftliche Hausverbot gemäss dieser Vorlage aus: P:\BWS-Leitung\Regeln_Hausverbote\Massnahmen_Hausverbote\Hausverbot_Vorlage.docx. Das Hausverbot ist immer zwingend zeitlich befristet, damit auch alle MA Bescheid wissen, bis wann die betroffene Person das TRiiO nicht betreten darf.

Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass alle TRiiO Mitarbeitenden über das Hausverbot informiert sind (z. B. in Briefings) und dass sie Kenntnis darüber haben, um welche Person es sich konkret handelt. Am Empfang wird der Name der Person mit Hausverbot auf einem Blatt aufgeschrieben, damit alle Empfangs-MA genau wissen, um welche Person es sich handelt. Bei Unsicherheit darf auch der Name der Person erfragt werden. Sollte die Person trotz dem Hausverbot ins TRiiO kommen, ist die BWS-Leitung beizuziehen und je nach Bedarf auch das Backup und/oder die Geschäftsleitung. Anschliessend wird der Person nochmals erklärt, bis wann das Hausverbot noch gilt. Bei Weigerung zur Einhaltung des Hausverbots kann die Polizei avisiert werden.

⁹ <https://www.opferhilfe-bern.ch/de/was-ist-opferhilfe/wer-ist-betroffen>

7 Hygienekonzept¹⁰

7.1 Einleitung

Das Hygienekonzept beschreibt die Massnahmen und Verfahren um im Betriebsalltag die Gesundheit von Mitarbeitenden und Kund/Innen zu erhalten. Es ist verbindlich für die Mitarbeitenden der Beratungsstelle. Grundlage ist die Schulung der Mitarbeitenden betreffend Hygiene. Die Hygienerichtlinien sind im Alltag umzusetzen. Das Hygienekonzept unterstützt die Selbstkontrolle. Die regelmässig durchgeführte Reinigung ist die Grundlage für einen optisch sauberen Betrieb und dient der Werterhaltung der Einrichtung.

7.2 Ziele der Hygienestandardmassnahmen

- Sicherstellung des reibungslosen Betriebs
- Gesundheitsförderung der Mitarbeitenden und Kund/Innen
- Prävention der Übertragung von Krankheitskeimen
- Sicherstellung der Reinigungsqualität in Bezug auf Sauberkeit und Hygiene
- Werterhaltung des Inventars und der Einrichtung
- Möglichst geringe Umweltbelastung durch optimale Reinigungsorganisation

7.3 Persönliche Hygiene

Die Händehygiene bildet den weitaus wichtigsten Teil der Standardmassnahmen. Infektionserreger werden überwiegend über den Kontakt mit den Händen übertragen.

Die Händehygiene umfasst:

- Hände korrekt [waschen und pflegen](#)
- Hände [desinfizieren](#)

Allgemein ist zu sagen, dass ein gründliches Händewaschen im normalen Betriebsalltag genügt. Die Händedesinfektion ist vor allem bei Gefahr von Infektionen oder kontaminierten Gegenständen z. B. Körperflüssigkeiten zu empfehlen.

Handschuhe sind beim Kontakt mit Desinfektionsmitteln, welche nicht für die Hautdesinfektion gedacht sind, zu tragen, sowie im Gebrauch mit Reinigungsmitteln und bei Kontakt mit starken Verschmutzungen. Im TRiiO arbeiten wir mit Kundenkontakt, daher ist auf ein gepflegtes Erscheinungsbild zu achten. Schutzmaterialien (Handschuhe, Brille, Masken) kommen nur in speziell definierten Bereichen oder Situationen zum Einsatz.

7.4 Prävention von Stich- und Schnittverletzungen

Bei Verletzungen und Kontakt mit Blut oder Körperflüssigkeiten die Verletzung sofort desinfizieren und verbinden, bei Bedarf einen Arzt aufsuchen. Bei grösseren Verletzungen die Betriebsleitung informieren. Die Unfallversicherung benachrichtigen.

7.5 Reinigung und Desinfektion

Reinigung ist der Prozess zur Entfernung von Verunreinigungen unter Verwendung von Wasser und Reinigungsmitteln mit mechanischen Hilfsmitteln. Desinfektion ist eine

¹⁰ Gestützt auf Hygienekonzept IVF Hartmann AG, empfohlen durch GEF Bern, Hygienekonzept Chinderwält Kita, Baden

Massnahme, welche einen Gegenstand aber auch Körperteile in einen Zustand versetzt, in dem er nicht mehr krankmachen kann. Ziel der Desinfektion ist die Verringerung krankmachender (pathogener) Keime.

7.6 Unterhaltsreinigung

Die Unterhaltsreinigung wird definiert als sich wiederholende Reinigungsarbeiten nach festgelegten Zeitabständen. Dabei können die Reinigungsarbeiten täglich, wöchentlich, monatlich oder auch in individuell gewünschten Zeitabständen erfolgen.

7.7 Grundreinigungen

Die Grundreinigung wird auch Intensivreinigung genannt. Sie hat das Ziel, hartnäckige, haftende Verschmutzungen zu entfernen und somit das Aussehen der Oberfläche zu verbessern. Die Grundreinigung dient auch der Werterhaltung von Material und Einrichtungen. Die Grundreinigung wird in der Regel jährlich durchgeführt.

7.8 Wäsche

Verschmutzte Wäsche (Küchentücher, Reinigungslappen und Bodenmopp) sind zu trocknen und danach im Wäschenetz zu lagern. Mindestens einmal pro Woche werden alle schmutzigen Textilien gewaschen bei einer Temperatur von mindestens 60 Grad, bei Bedarf 95 Grad. Die Reinigungstücher und die Küchentücher sowie die Abwaschlappen müssen täglich gewechselt werden.

7.9 Umgang mit Lebensmitteln

Grundsätzlich sind die Mitarbeitenden selbst verantwortlich für einen hygienischen Umgang mit den eigenen Lebensmitteln im Personalraum. Wichtig ist, Speisen möglichst im Kühlschrank aufzubewahren und am gleichen Tag zu konsumieren. Abgelaufene oder nicht angeschriebene Lebensmittel werden einmal pro Woche entsorgt.

Im Kundenbereich ist die Kaffeemaschine täglich zu reinigen, wobei der Kaffeeautomat anzeigt, was getan werden soll.

Die Wasserstation ist gemäss Anleitung von BWT zu reinigen.

Das Geschirr wird in der Abwaschmaschine gereinigt, einmal pro Woche erfolgt die Spezialreinigung.

Allgemeine Hinweise:

- Die Temperatur im Kühlschrank muss 2-5 Grad betragen und muss kontrolliert werden
- Lebensmittel abdecken oder verschliessen und mit Namen anschreiben
- Die Reinigung des Kühlschranks erfolgt durch die Mitarbeiterin Reinigung am Dienstag
- Warme Speisen dürfen nach Anlieferung innert zwei Stunden nochmals erhitzt werden, anschliessend sind sie zu verzehren oder zu entsorgen.
- Das Personal muss sich an die oben genannten Weisungen halten.

7.9.1 Lagerhaltung

Im Archiv ist auf Ordnung und Sauberkeit zu achten, es wird vor allem Büromaterial gelagert. Weiter sind die Reinigungsmittel in einem Metallschrank. Ein Auffangbecken für

Sicherheits- und Hygienekonzept

Reinigungsmittel am Boden ist nötig. Die Reinigungsmittel dürfen nicht mit dem Server in Kontakt kommen.

Bei der Lagerbewirtschaftung ist das Prinzip (First In – First Out) zu beachten.

7.10 Abfallentsorgung

Ziel ist, dass die Mitarbeitenden einen bewussten Umgang mit Abfällen haben. Dabei ist darauf zu achten, dass möglichst wenig Wegwerfmaterialien benutzt werden. Der Abfall wird getrennt und sicher entsorgt.¹¹

¹¹ <https://www.bern.ch/themen/abfall/entsorgungs-abc-was-entsorge-ich-wie>