

**Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG)**

**Opferberatungsstelle**

Obergrundstrasse 70  
6003 Luzern  
Telefon 041 228 74 00  
Telefax 041 228 74 88  
opferberatung@lu.ch  
www.opferberatung.lu.ch

# Beratungskonzept



*informieren & beraten*  
*vermitteln & begleiten*  
*unterstützen & befähigen*

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b>	<b>3</b>
Leitgedanke	3
Wertehaltung und Kultur	3
<b>2. Grundlagen</b>	<b>4</b>
Gesetzgebung	4
Auftrag	4
Ziele	4
Zielgruppen	5
Schweigepflicht und Datenschutz	5
<b>3. Leistungsangebot</b>	<b>6</b>
Beratung und Information	6
Schutz und Wahrung der Rechte gewaltbetroffener Menschen	6
Finanzielle Leistungen gemäss Opferhilfegesetz	7
<b>4. Beratungsgrundsätze</b>	<b>8</b>
Parteilichkeit	8
Empowerment	8
Freie Beratungswahl	8
Beratungstandem	8
Gleichzeitige OpfERMeldung bei Häuslicher Gewalt	9
Subsidiaritätsprinzip	9
<b>5. Organisation &amp; Strukturen</b>	<b>10</b>
Organigramm	10
Kontaktaufnahme & Triage	10
Öffnungszeiten	11
Vernetzung	11
Kommunikation	11
<b>6. Qualitätssicherung</b>	<b>12</b>
Grundsätze	12
Sicherheit	12
Dokumentation	12

## 1. Einleitung

Das Beratungskonzept ist ein zentrales Element der professionellen Arbeit der Opferberatungsstelle. Es bietet eine detaillierte Beschreibung der Beratungstätigkeit und Arbeitsgrundsätze. Damit dient es intern wie extern der Orientierung und gibt konkrete Hinweise für die berufliche Reflexion. Das Beratungskonzept richtet sich an Mitarbeitende der Opferberatungsstelle und der gesamten Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG) sowie an Fachleute und externe Anspruchsgruppen.

Das Beratungskonzept orientiert sich am Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz – Avenir Social und am Leitbild der DISG.

### Leitgedanke

Die DISG engagiert sich für eine solidarische und gerechte Gesellschaft, die in ihrer Vielfalt die Menschen in einer selbstbestimmten Lebensführung unterstützt.

«Ich hätte nie gedacht, dass mir so etwas passieren kann. Immer dachte ich: Gewalt erleben nur die anderen.»

Zitat einer Betroffenen

Erfahrenes Leid kann weder ungeschehen gemacht noch vergessen werden, hingegen nach einer gewissen Verarbeitungszeit durch eine neue Sichtweise der Erlebnisse zu einem besser integrierten, weniger schmerzhaften Bestandteil des eigenen Lebens werden. Die Opferberatungsstelle unterstützt gewaltbetroffene Menschen und deren Angehörige in diesem Prozess.

### Wertehaltung und Kultur

Die Opferberatungsstelle stellt die Bedürfnisse gewaltbetroffener Menschen und derer Angehörigen ungeachtet ihres Alters, ihrer Lebensform, Ethnie, Religion, politischen Grundhaltung, ungeachtet von Geschlecht und sozialer Herkunft in den Vordergrund. Die Mitarbeitenden begegnen allen Betroffenen mit Achtung, Respekt, Wertschätzung, Offenheit und positiver Lebenseinstellung. Sie fördern die Selbstbestimmung und die Eigenverantwortung, unterstützen bei der Erarbeitung von nachhaltigen Lösungen und sind überzeugt, dass jeder Menschentwicklungsfähig und Experte/Expertin seines/ihrer Lebens ist. Sie gehen von vorhandenen Ressourcen aus, machen Zielsetzungen und Handlungen transparent.

Die Opferberatungsstelle pflegt intern eine Kultur der offenen Türen sowie ein respektvolles, wertschätzendes und differenziertes Arbeitsklima. Die Mitarbeitenden erledigen ihre Arbeit professionell und mit hoher Qualität, handeln engagiert und verantwortungsbewusst und sehen Kritik als Chance zur Verbesserung.

Die Opferberatungsstelle ist gefordert, dem steten Wandel auf gesetzlichen und gesellschaftlichen Ebenen gerecht zu werden und setzt Prioritäten, damit der Vollzug des Opferhilfegesetzes im Rahmen der Soforthilfe auch in Zukunft gewährleistet werden kann.

## **2. Grundlagen**

### **Gesetzgebung**

Folgende Gesetzgebungen bilden die Grundlagen für den Vollzug des Opferhilfegesetzes:

- Bundesgesetz vom 23. März 2007 über die Hilfe an Opfern von Straftaten OHG, SR 312.5
- Opferhilfeverordnung vom 27. Februar 2008 über die Hilfe an Opfern von Straftaten OHV, SR 312.51
- Einführungsgesetz zum Opferhilfegesetz des Bundes vom 14. September 2009 EGOHG, SRL Nr 893c
- Empfehlungen der SVK-OHG zur Anwendung des Opferhilfegesetzes
- Schweizerische Strafprozessordnung StPo, SR 312.0

### **Auftrag**

Die Opferberatungsstelle bietet allen Menschen und deren Angehörigen, die durch eine Straftat in ihrer körperlichen, psychischen oder sexuellen Integrität unmittelbar beeinträchtigt worden sind, Hilfe bei der Bewältigung ihrer Situation und bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Ebenso vermittelt sie Leistungen gemäss Opferhilfegesetz.

Die telefonische Beratung und das persönliche Gespräch mit gewaltbetroffenen Menschen und ihren Angehörigen bilden den Kernauftrag. Die Beratung der Opferberatungsstelle ist kostenlos, freiwillig und vertraulich, auf Wunsch auch anonym. Die Mitarbeitenden unterstehen der Schweigepflicht.

### **Ziele**

Mit der Unterstützung gewaltbetroffener Menschen und derer Angehörigen verfolgt die Opferberatungsstelle das Ziel, die durch die Straftaten entstandenen Folgen und Beeinträchtigungen bestmöglich auszugleichen oder zumindest so zu minimieren, damit das Opfer den gewohnten Lebensalltag kurz- oder längerfristig ohne Hilfe meistern kann. Dies geschieht im Wissen, dass die Straftaten weder ungeschehen noch vergessen gemacht werden können.

Die Leistungen basieren auf den folgenden drei Säulen:

1. Beratung und Information
2. Schutz und Wahrung der Rechte gewaltbetroffener Menschen
3. Finanzielle Leistungen gemäss Opferhilfegesetz

## **Zielgruppen**

Opfer im Sinne des Opferhilfegesetzes ist jede Person, die durch eine Straftat in ihrer körperlichen, psychischen oder sexuellen Integrität unmittelbar beeinträchtigt worden ist. Gewaltbetroffene Menschen wie auch ihre nächsten Angehörigen haben Anspruch auf Unterstützung nach Opferhilfegesetz. Zu den Angehörigen zählen (Ehe-)Partner oder (Ehe-)Partnerin, Kinder, Jugendliche und Eltern des Opfers sowie andere Personen, die ihm in ähnlicher Weise nahestehen. Die Opferberatungsstelle richtet ihr Beratungsangebot somit an Frauen und Männer, Kinder und Jugendliche wie auch an Fachpersonen und Institutionen. Die Opferberatungsstelle ist für gewaltbetroffene Menschen da – unabhängig davon, ob die Täterschaft ermittelt worden ist, sich schuldhaft verhalten, vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt hat, ob bei der Polizei Anzeige erstattet wurde oder ob die Straftat schon längere Zeit zurückliegt.

Die Zielgruppen unterteilen sich in fünf Themenbereiche:

### **1. Häusliche Gewalt**

Häusliche Gewalt liegt vor, wenn Männer oder Frauen innerhalb einer bestehenden oder aufgelösten Beziehung psychische, physische oder sexuelle Gewalt ausüben oder androhen. Darunter fallen z.B. Tötlichkeiten, Körperverletzungen, Stalking und Drohungen.

### **2. Sexuelle Gewalt**

Bei sexueller Gewalt geht es um Gewalt, die mittels Sexualität ausgeübt wird. Gemeint ist jede Form von grenzverletzendem Verhalten, welches die Sexualität betrifft. Dazu gehören Delikte wie Vergewaltigung, sexuelle Nötigung, sexuelle Belästigung oder sexuelle Handlungen mit Kindern.

### **3. Opfer von übriger Gewalt**

Darunter fallen Straftaten, die vorwiegend im öffentlichen Raum verübt werden, wie z.B. Raubüberfälle, Raufhandel, Körperverletzungen und Stalking durch Unbekannte, Tötlichkeiten und Drohungen.

### **4. Opfer im Strassenverkehr und am Arbeitsplatz**

Bei Verkehrsunfällen, Arbeitsunfällen und medizinischen Ärztebehandlungsfehlern liegen meistens fahrlässige oder grobfahrlässige Körperverletzungen vor, für die Dritte haftbar gemacht werden.

### **5. Opfer von fürsorgerischen Zwangsmassnahmen vor 1981**

Mit fürsorgerischen Zwangsmassnahmen sind Fremdplatzierungen, Zwangsadoptionen, Zwangssterilisationen, Zwangsabtreibungen sowie Zwangsmedikamentation und Medikamentenversuche gemeint, die bis 1981 von Behörden ohne Wahrung minimaler Verfahrensrechte angeordnet worden sind.

## **Schweigepflicht und Datenschutz**

Die Mitarbeitenden der Opferberatungsstelle unterstehen der Schweigepflicht gemäss Opferhilfegesetz und halten sich an die Datenschutzbestimmungen des Kantons. Ein Informationsaustausch mit Dritten geschieht nur im Einverständnis und gegen entsprechende Vollmacht der Ratsuchenden.

Besteht eine ernsthafte Gefährdung eines minderjährigen Kindes oder einer unmündigen Person, so kann die Opferberatungsstelle in Ausnahmesituationen die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) informieren oder bei der Strafverfolgungsbehörde Anzeige erstatten.

### **3. Leistungsangebot**

#### **Beratung und Information**

Ein Gewaltdelikt ist ein einschneidendes Ereignis, das die betroffene Person und ihre Angehörigen im innersten Kern zu treffen vermag. Es löst bei der einzelnen Person ganz unterschiedliche Gefühle wie Angst, Scham, Unsicherheit, aber auch Wut und Aggressionen aus und kann zu Traumatisierungen führen. Plötzlich stehen Fragen im Raum, die sich vor der Tat womöglich nie gestellt haben. Es sind konkret Fragen zu Schutz und Sicherheit, zum Ablauf eines Strafverfahrens und zur Positionierung als Privatkläger/-in, zur Bemessung der Zivilforderungen, zur Wahrung der spezifischen Opferrechte oder zur Verarbeitung der traumatischen Erfahrung.

Die Mitarbeitenden der Opferberatungsstelle beraten die hilfeschuchenden Personen bei ihren individuellen Anliegen und Fragen, die in Zusammenhang mit der Straftat stehen. Sie unterstützen und begleiten Gewaltbetroffene und deren Angehörige im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe.

Inhalte der Beratungen sind unter anderem:

- Information über Rechte und Ansprüche gemäss Opferhilfegesetz
- Unterstützung bei allfälligen Rechtsverfahren (Konsequenzen oder Zielsetzung einer Anzeigenerstattung)
- Vermitteln von juristischer, therapeutischer, medizinischer Hilfe und Ersuchen nach finanzieller Unterstützung
- Information über Schutzvorkehrungen vor weiterer Gewalt und Vermitteln von Notunterkünften wenn nötig
- Hilfe bei der Verarbeitung des traumatischen Ereignisses
- Erkennen bisheriger Überlebensstrategien und Entwickeln neuer Lebensstrategien
- Standortbestimmung und Beratung bei Fragen nach dem weiteren Vorgehen und nach möglichen Konsequenzen
- Stärken des Selbstvertrauens

#### **Schutz und Wahrung der Rechte gewaltbetroffener Menschen**

Mitarbeitende der Opferberatungsstelle können Gewaltbetroffene extern zu Einvernahmen bei den Strafverfolgungsbehörden (Polizei, Staatsanwaltschaft), zu Gerichtsverhandlungen, zu Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten, zu ärztlichen Abklärungen und zu Notunterkünften begleiten. Das kann sinnvoll sein, wenn z.B. keine Vertrauensperson aus dem sozialen Umfeld der gewaltbetroffenen Person diese Rolle übernehmen kann, eine Begleitung jedoch aus unterschiedlichen Gründen (Minderjährigkeit, psychische Beeinträchtigung, grosse Ängste, Rechtsunkundigkeit) angezeigt erscheint. Zudem werden die gewaltbetroffenen Personen in Bezug auf Schutz und Wahrung der spezifischen Opferrechte im Strafverfahren unterstützt.

## **Finanzielle Leistungen gemäss Opferhilfegesetz**

Die Opferberatungsstelle unterstützt gewaltbetroffene Menschen bei der Wahrnehmung ihrer finanziellen Ansprüche im Rahmen des Opferhilfegesetzes. Sie bietet Beratung und leistet Soforthilfe für die dringendsten Bedürfnisse, die als Folge der Straftat entstehen. Zudem unterstützt die Opferberatungsstelle gewaltbetroffene Menschen bei der Erarbeitung von Gesuchen an die Abteilung Opferhilfe, die für die Kostenbeiträge bei längerfristiger Hilfe sowie für Genugtuung und Entschädigung zuständig ist.

Es werden vier Formen der finanziellen Leistungen unterschieden:

### **1. Soforthilfe**

Für die dringendsten und unaufschiebbaren Bedürfnisse, die als Folge der Straftat entstehen, leistet die Opferberatungsstelle Gewaltbetroffenen und ihren Angehörigen Soforthilfe unter Berücksichtigung der Subsidiarität. Sie kann bei dringendem Handlungsbedarf beispielsweise eine Notunterkunft organisieren, eine Anwältin oder einen Anwalt für eine juristische Erstabklärung vermitteln, medizinische Hilfe oder eine Psychotherapie bei einer ausgewiesenen Fachperson in die Wege leiten.

### **2. Längerfristige Hilfe**

Im Gegensatz zur Soforthilfe der Opferberatungsstelle leistet die Abteilung Opferhilfe der DISG Kostenbeiträge für die längerfristige Hilfe. Diese Art von Hilfeleistung dient der längerfristigen Überwindung und Bewältigung der Folgen einer Straftat und hat keinen zeitlich dringenden Charakter. Die Höhe der Kostenbeiträge ist abhängig von der finanziellen Situation der gewaltbetroffenen Person. Die längerfristige Hilfe wird in Form von subsidiären Kostengutsprachen ausgerichtet, wenn anderweitig keine anderen Leistungserbringer wie Täterschaft, Versicherungen, unentgeltliche Rechtspflege etc. beansprucht werden können (sog. Subsidiaritätsprinzip).

Gewaltbetroffene und deren Angehörige werden so lange unterstützt, bis sich der Gesundheitszustand stabilisiert hat und die Folgen der Straftat möglichst beseitigt oder ausgeglichen sind. Diese Art von Hilfeleistung dient der längerfristigen Überwindung und Bewältigung der Folgen einer Straftat.

### **3. Entschädigung**

Im Rahmen der Entschädigung geht es primär um die Vergütung von Schäden und Kosten, die unabhängig davon anfallen, ob das Opfer zur Verarbeitung der Straftat Hilfe in Anspruch nimmt oder nicht. Dabei werden lediglich Personenschäden entschädigt, die in direktem Zusammenhang mit der Beeinträchtigung der körperlichen, psychischen oder sexuellen Integrität stehen (bspw. Erwerbsausfall, Bestattungskosten, Versorgerschaden oder Kosten für Hilfeleistungen Dritter, soweit sie nach Stabilisierung des Gesundheitszustands anfallen). Benötigt das Opfer aufgrund der Straftat sofort finanzielle Hilfe, so kann ein Gesuch um Vorschuss auf Entschädigung gestellt werden. Die Entschädigungsansprüche sind ebenfalls einkommens- und vermögensabhängig und werden durch die Opferhilfebehörde berechnet.

### **4. Genugtuung**

Wenn ein Gewaltdelikt eine bleibende gesundheitliche Beeinträchtigung oder einen schwierigen Heilungsverlauf zur Folge hat, so ist unter gewissen Umständen eine Genugtuung im Sinne eines Schmerzensgeldes durch die Opferhilfe gerechtfertigt. Massgebend ist die Schwere der Beeinträchtigung, unabhängig von strafatspezifischen Faktoren. Die finanziellen Verhältnisse einer Person spielen bei der Bemessung der Genugtuung keine Rolle.

## **4. Beratungsgrundsätze**

Die Arbeit der Opferberatungsstelle basiert auf einem ganzheitlichen Beratungsverständnis, um den komplexen Anforderungen gerecht werden zu können. Die Opferberatungsstelle setzt bei der Beratung gewaltbetroffener Menschen und ihrer Angehörigen auf folgende bewährte Grundsätze, die laufend weiterentwickelt werden:

### **Parteilichkeit**

Das Konzept der Parteilichkeit in der Beratungsarbeit dient dazu, gewaltbetroffene Menschen zu stabilisieren und zu fördern. Es bezieht die gesellschaftlichen Machtverhältnisse in die Reflektion mit ein. In einer ersten Phase geht es darum, sich auf die Seite der Opfer zu stellen, ihnen Glauben zu schenken und sie ernst zu nehmen. Ziel der eindeutigen Parteinahme ist es, jeglicher Verschiebung von Verantwortlichkeit entgegen zu wirken, die Betroffenen in Bezug auf ihre Schuld- und Schamgefühle gegenüber der Straftat zu entlasten und ihre persönliche Situation zu verbessern.

Parteilichkeit ist vom Begriff «parteiisch» abzugrenzen – letzterer würde lediglich die Wahrnehmung und Haltung der Betroffenen gutheissen und die Komplexität und Widersprüchlichkeit sozialer Systeme nicht mit einbeziehen. Die parteiliche Haltung erfordert dagegen eine differenzierte Vorgehensweise, bei der die Situation der einzelnen gewaltbetroffenen Person mitsamt ihren Erfahrungen und Bedürfnissen in den Mittelpunkt gestellt und gleichzeitig die Gesamtsituation berücksichtigt wird.

### **Empowerment**

Mit dem Ansatz des Empowerments richtet die Opferberatungsstelle ihre Beratung darauf aus, gewaltbetroffene Menschen zu befähigen, ihre Belange (wieder) eigenmächtig, selbstverantwortlich und selbstbestimmt vertreten und gestalten zu können. Dies beinhaltet insbesondere die Stärkung der Selbständigkeit sowie die Förderung des autoprotektiven Verhaltens. Die Hilfesuchenden werden unterstützt, ihre Gestaltungsspielräume und Ressourcen wahrzunehmen und zu nutzen. Im Vordergrund des Empowerments stehen die Stärkung vorhandener Potenziale und Ressourcen sowie die Ermutigung zum Ausbau dieser. Empowerment im sozialarbeiterischen Handlungsfeld versucht also, Menschen bei der (Rück-)Gewinnung ihrer Entscheidungs- und Wahlfreiheit zu unterstützen und orientiert sich an einer prozesshaften Dimension.

### **Freie Beratungswahl**

Gewaltbetroffene Menschen und deren Angehörige können sich aufgrund des Datenschutzes an eine Beratungsstelle ihrer Wahl wenden, unabhängig vom Straftatkanton. Es steht der gewaltbetroffenen Person zudem frei, ob sie sich von einer weiblichen oder männlichen Fachperson beraten lassen möchte. Das Team der Opferberatungsstelle besteht sowohl aus männlichen und weiblichen Mitarbeitenden, so dass während des ganzen Beratungsprozesses auf diesen Wunsch Rücksicht genommen werden kann.

### **Beratungsstandem**

Die Beratung kann in einem so genannten Tandem (zwei Beratende) durchgeführt werden, wenn dadurch die Beratungsqualität besser gesichert werden kann. Beratungen im Tandem finden häufig statt, wenn spezielle Opferkonstellationen vorliegen (z.B. wenn mehrere Familienmitglieder auf unterschiedliche Art und Weise Opfer desselben Straftatereignisses wurden).



## **Gleichzeitige Opfermeldung bei Häuslicher Gewalt**

Bei Beziehungskonstellationen, bei denen vom gleichen Paar je eine Opfermeldung der Polizei sowie eine Strafanzeige vorliegen und die Meldungen zeitnah auf der Opferberatungsstelle eingetroffen sind, gelten spezielle Beratungsbedingungen, um die Parteilichkeit der Beratung und den Opferstatus beider betroffenen Personen zu gewährleisten.

## **Subsidiaritätsprinzip**

Bevor finanzielle Hilfeleistungen von der Opferhilfe geleistet werden, gilt es zu klären, ob Dritte (Kranken-, Unfall-, Haftpflicht- oder Sozialversicherungen, die Täterschaft, der Staat im Rahmen der unentgeltlichen Rechtspflege etc.) leistungspflichtig sind und ob diese Leistungen rechtzeitig erbracht werden können.

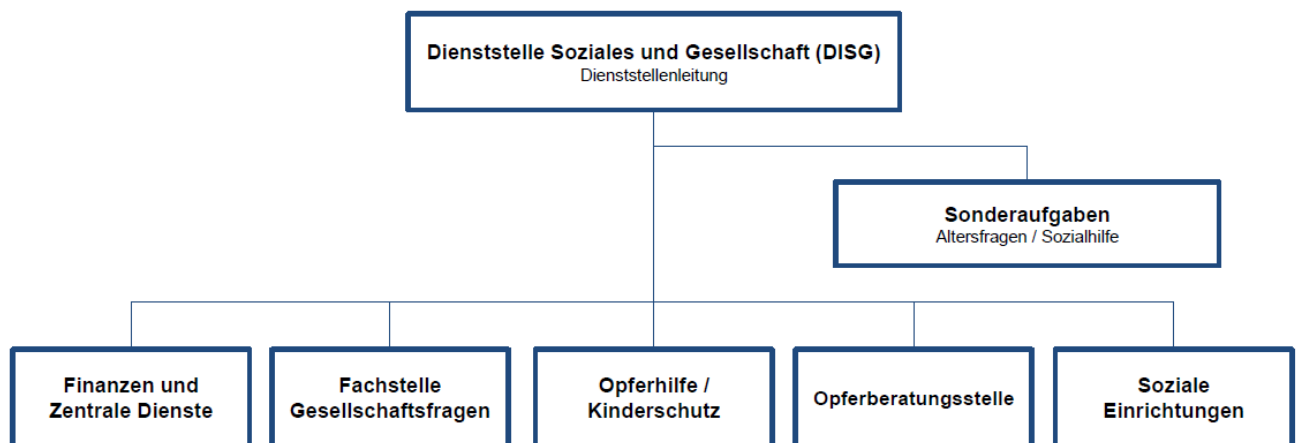
Die Finanzierungsleistungen über das Opferhilfegesetz werden nach folgendem Prinzip ausgerichtet:

1. Leistungen der Sozialversicherungen
  - Krankenkassen
  - Unfallversicherung
  - Invalidenversicherung
2. Leistungen des Haftpflichtigen oder von dessen Versicherung
3. Leistungen der Opferhilfe
4. Sozialhilfe

## 5. Organisation & Strukturen

### Organigramm

Seit dem 1. Januar 2009 wird die Opferberatungsstelle als eine Abteilung der Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG) geführt, die dem Gesundheits- und Sozialdepartement des Kantons Luzern (GSD) untersteht. Die Opferberatungsstelle ist an einem separaten, von den Räumlichkeiten der DISG getrennten Standort angesiedelt. Somit gewährleistet sie den gewaltbetroffenen Menschen einen niederschweligen Zugang unter Wahrung des Persönlichkeitsschutzes.



Stand: 1.1.2017

### Kontaktaufnahme & Triage

Gewaltbetroffene Personen und Angehörige können sich direkt via Telefon oder Mail an die Opferberatungsstelle wenden. Die Tagesverantwortung klärt ab, ob es sich bei der hilfeschuchenden Person um ein Opfer bzw. Angehörige im Sinne des Opferhilfegesetzes handelt. Ist dies der Fall oder sind weitere Abklärungen diesbezüglich notwendig, wird ein Erstgespräch vereinbart. Bei Bedarf wird eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher organisiert. Je dringlicher die Anfrage (unmittelbare Gefährdung, grosse Betroffenheit des Opfers, schwere Verletzungen, gesetzliche Fristen), umso schneller wird ein Ersttermin angeboten, meist innert Stunden. Nebst dem persönlichen Beratungsgespräch gibt es auch die Möglichkeit, telefonisch oder per Mail und unter Wahrung der Anonymität Beratung in Anspruch zu nehmen. Dem Schutz der Opfer ist besonders Rechnung zu tragen. Die Telefonnummer der Opferberatungsstelle ist aus diesem Grunde unterdrückt. Schriftliche Meldungen durch die Polizei an die Opferberatungsstelle erfolgen nur mit Einverständnis des Opfers, ausser bei einer polizeilichen Wegweisung, bei der die Polizei von Amtes wegen verpflichtet ist, die Opferberatungsstelle zu informieren.

Stellt sich beim Erstkontakt heraus, dass es sich bei der hilfeschuchenden Person nicht um ein Opfer im Sinne des OHG handelt, so leitet die Tagesverantwortung die hilfeschuchende Person an eine geeignete Beratungsstelle weiter.

## **Öffnungszeiten**

Die Opferberatungsstelle ist an den regulären Arbeitstagen von 8.30 bis 12 Uhr und von 13.30 bis 16 Uhr telefonisch und auch vor Ort erreichbar. Während der übrigen Zeit stehen Gewaltbetroffenen bei Notfällen die Polizei, die Dargebotene Hand oder das Frauenhaus zur Verfügung. Während den Öffnungszeiten nimmt die Tagesverantwortung alle Neuankünfte entgegen, ist verantwortlich für die Bearbeitung der eingehenden Polizeimeldungen und ist Ansprechperson für unangemeldete Klientinnen und Klienten, welche vor Ort Unterstützung suchen.

In der Regel finden die Beratungen in den Räumlichkeiten der Beratungsstelle statt. In begründeten Fällen können sie auch ausserhalb, z.B. am Aufenthaltsort der gewaltbetroffenen Person (Wohnort, Klinik, andere Beratungsstelle) stattfinden.

## **Vernetzung**

Die Arbeit auf der Opferberatungsstelle gelingt nicht im Alleingang. Daher ist die Opferberatungsstelle aktiv im Kontakt mit allen relevanten Organisationen und Stellen. Sie strebt eine professionelle und optimale Zusammenarbeit mit ihren Partnerorganisationen an und pflegt die interdisziplinäre Vernetzung mit anderen Organisationen (Frauenhäusern, Schutzunterkünften, Luzerner Polizei und Strafverfolgungsbehörde, juristischen und psychotherapeutischen Fachpersonen und anderen Fachstellen.) Die Mitarbeitenden der Opferberatungsstelle nehmen an regionalen, kantonalen und eidgenössischen Gremien sowie Arbeitsgruppen teil.

## **Kommunikation**

Eine gute Zusammenarbeit erfordert Transparenz und Toleranz. Dazu müssen die einzelnen Bereiche innerhalb der Opferberatungsstelle gut miteinander kommunizieren, um die gegenseitigen Bedürfnisse auszutauschen und abzustimmen. Eine funktionierende Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit sind daher die Voraussetzung für eine optimale Vernetzung innerhalb und ausserhalb der Organisation. Ziel ist es, die Partnerorganisationen wie auch die Öffentlichkeit aktiv über den Auftrag und das Angebot der Opferberatungsstelle zu informieren. Die Mitarbeitenden beteiligen sich je nach personellen Ressourcen an Präventions- und Öffentlichkeitskampagnen.

Netzwerke und die entsprechende Öffentlichkeitsarbeit tragen dazu bei, dass die Betroffenen nicht zwischen den verschiedenen Zuständigkeiten der Behörden und Institutionen «verloren gehen». Gezielte Hinweise und Informationen auf die Angebote anderer Institutionen sorgen dafür, dass die vorhandenen Unterstützungsmöglichkeiten ausgeschöpft und Hilfeangebote zeitnah wirksam werden können.

Die Abteilungsleitung sichert die Schnittstelle und Kommunikation zwischen der Opferberatungsstelle und der DISG. Für die Kommunikation nach aussen gibt das Kommunikationskonzept der DISG respektive des GSD die Richtlinien vor.

## **6. Qualitätssicherung**

### **Grundsätze**

Die Mitarbeitenden der Opferberatungsstelle sind ausgewiesene, professionelle und qualifizierte Fachpersonen. Sie verfügen über fundiertes Fachwissen und entsprechende Handlungskompetenzen. Grundlage für die Beratungsarbeit ist ein abgeschlossener Bachelor in Sozialarbeit oder eine gleichwertige Ausbildung. Voraussetzung für Mitarbeitende mit Beratungstätigkeit ist der Fachkurs «Opferhilfe» in Bern. Die Qualität der täglichen Arbeit wird durch Teamsitzungen, Supervision, Intervention, Fachaustausch, Retraiten, Jahresgespräche und Weiterbildungen sichergestellt.

### **Sicherheit**

Die Sicherheit am Arbeitsplatz hat für die Hilfesuchenden sowie für alle Mitarbeitenden oberste Priorität. Darum hat die Opferberatungsstelle ein Sicherheitskonzept in Zusammenarbeit mit der Luzerner Polizei erstellt. Das Sicherheitskonzept wird intern jährlich besprochen und bei Bedarf weiterentwickelt. In der Fallführung orientiert sich die Opferberatungsstelle an standardisierten Instrumenten der Risikoeinschätzung.

### **Dokumentation**

Die Mitarbeitenden dokumentieren jeden Fallverlauf elektronisch und bewahren den Schriftverkehr im Papierdossier auf. Beides wird bei Fallabschluss gemäss Registraturplan archiviert. Dabei wird zu jeder Zeit der vollständige Datenschutz gewährleistet. Zudem unterstützt das interne Management-System die Mitarbeitenden in der professionellen Fallführung und bietet einen Überblick über die Prozesse in der gesamten DISG.