

## Qualitätskriterien der Arbeit von Frauenhäusern

### 1. Ziele der Arbeit

Ziel der Arbeit des Frauenhauses ist, jeder von psychisch oder physischer Gewalt bedrohter oder betroffener Frau und ihren Kindern Schutz, Beratung, Begleitung und Unterstützung zu gewähren und den Opfern Wege zu weisen, die persönliche Gewaltsituation durch die Förderung von Eigenständigkeit und Selbstverantwortung zu verändern.

Darüber hinaus sollen durch Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit über häusliche Gewalt gegen Frauen und Kinder sowie Stalking und über das Hilfeangebot informiert, sowie Wege zur Beendigung der Gewaltprozesse aufgezeigt werden.

Fallübergreifende Kooperation, Vernetzung und Gremienarbeit sind mit dem Ziel des Aufbaus und der Zusammenarbeit in vernetzten Hilfestrukturen durchzuführen, um eine abgestimmte und ganzheitliche multiprofessionelle Unterstützung von Betroffenen häuslicher Gewalt zu ermöglichen.

Ziel der Arbeit der ambulanten Beratungsstelle ist, jedem/r von häuslicher Gewalt und/oder Stalking betroffener Frau sowie Angehörigen, Bezugspersonen und professionellen Helfer(inne)n Betroffener Beratung, Begleitung und Unterstützung anzubieten. Dabei handelt es sich um einen Problemlösungsprozess, durch den die Eigenbemühungen der Betroffenen unterstützt/optimiert bzw. ihre Handlungskompetenzen zur Problembewältigung verbessert werden sollen.

### 2. Aufgaben des Zuwendungsempfängers

Im Einzelnen hat der Zuwendungsempfänger zur Erreichung des Zuwendungszwecks nachfolgende im Landesinteresse liegende Aufgaben erfüllen:

#### 2.1. bezogen auf das in seiner Rechtsträgerschaft stehende Frauenhaus

- a. Bereitstellung von .... **Plätzen** für ausschließlich physisch, psychisch und/oder sexuell misshandelten, sowie von sexueller und häuslicher Gewalt sowie von Stalking bedrohten Frauen und ihre Kinder unabhängig vom Wohnort in geschütztem und

gesichertem Wohnbereich, der diese vor weiterer direkter Verfolgung durch ihre Misshandler bewahrt

b. Psychosoziale/sozialpädagogische Beratung, Begleitung und Unterstützung der Frauen während und nach einem Frauenhausaufenthalt

Durch psychosoziale/ sozialpädagogische Beratung während und nach dem Frauenhausaufenthalt sind mit den Frauen gemeinsam Lösungsmöglichkeiten und Handlungsschritte zu erarbeiten sowie Hilfestellungen bei deren Umsetzung zu gewähren, ggf. unter Einbeziehung vorhandener spezialisierter Dienste und Beratungsangebote. Weiterhin soll eine Begleitung der Frauen und ihrer Kinder während des Frauenhausaufenthalts erfolgen, um die psychosoziale Situation der Betroffenen zu verbessern und die erforderliche Unterstützung zum Aufbau eines selbstverantwortlichen, gewaltfreien Lebens zu ermöglichen.

c. Betreuungs- und Hilfsangebote für in Frauenhäusern untergebrachte Kinder

Den Kindern sollen altersgerechte individuelle und bedarfsgerechte Beratungen verständlich im Rahmen von Gruppen- und Einzelfallarbeit unterbreitet werden. Sie erhalten Unterstützung bei der Aufarbeitung der Gewalterfahrungen, bei Sorge- und Umgangskonflikten, bei der Erarbeitung alternativer Konfliktlösungs- und Bewältigungsstrategien.

Ziel dieser sozialpädagogischen Arbeit ist es, Gewaltkreisläufe zu durchbrechen, um ein Leben ohne Gewalt zu ermöglichen. Darüber hinaus soll das Selbstbewusstsein der Kinder gestärkt werden.

d. Vermittlung und Unterstützung von Frauen und ggf. deren Kindern in Kooperation mit weiteren Helfern bzw. Helferinnen von Institutionen im Netzwerk im urbanen Raum

Vermittlung an kompetente Kooperationspartner(innen) und Institutionen. Für die Gewährleistung des Schutzes ist in jedem Fall eine Kooperation mit weiteren Helfern bzw. Helferinnen und Institutionen notwendig.

e. Fallbezogene Kooperation und Vernetzung

Die Zusammenarbeit in vernetzten Hilfestrukturen ist zu gewährleisten, um eine abgestimmte und ganzheitliche multiprofessionelle Unterstützung von Betroffenen häuslicher Gewalt und Stalking und eine Entlastung aller beteiligten Personen und Institutionen zu fördern.

f. Vernetzungs- und Gremienarbeit

Die regionalen und überregionalen Kooperationsbeziehungen, Vernetzungen und gemeinsamen Arbeitsberatungen sind zielorientiert durchzuführen.

g. Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit

Fachspezifisches Wissen ist zu transportieren und Handlungskompetenzen sind zu vermitteln. Über das Thema „häusliche Gewalt“ ist aufzuklären, für diese Problematik zu sensibilisieren sowie Kenntnisse über regionale Hilfsstrukturen zu vermitteln. Handlungsmöglichkeiten zum Schutz von Frauen und deren Kindern sind aufzuzeigen. Durch die Öffentlichkeitsarbeit ist u.a. in ausreichendem Maße auf das Angebot hinzuweisen und in der Öffentlichkeit darauf aufmerksam zu machen.

h. Qualitätsentwicklung in Kooperation mit dem Zuwendungsgeber

Neben einem fortlaufenden Prozess der Evaluation der Leistungen erfolgt mindestens halbjährlich eine Überprüfung und evtl. Modifizierung der Aufgaben unter Einbeziehung des Zuwendungsgebers.

## **2.2. bezogen auf die ambulant tätige Beratungsstelle des Frauenhauses**

- a. Nachgehende Beratung, Beratung von Frauen ohne Frauenhausaufenthalt, Vermittlung und Unterstützung von Frauen in Kooperation mit weiteren Helfer(innen)n von Institutionen im Netzwerk, im Landkreis oder wenn die nachgehende Beratung nicht vom Frauenhaus gewährleistet werden kann

Das Beratungsangebot der ambulant tätigen Beratungsstelle ist als Außensprechstunde bedarfsgerecht im Einzugsbereich des Frauenhauses sowohl an Standorten mit festen Öffnungszeiten als auch als mobile Beratung an vereinbarten Treffpunkten vorzuhalten.

Bei der Beratung, Begleitung und Unterstützung für Frauen sind:

- Schutzmöglichkeiten und Wege aus dem Gewaltprozess aufzuzeigen, über Handlungsoptionen zu informieren und helfen, diese zu realisieren
- eine Aufarbeitung der Gewalterfahrungen zu ermöglichen
- gemeinsam mit den Betroffenen Handlungsstrategien im Umgang mit den Belastungen und Auswirkungen der erlebten häuslichen Gewalt zu entwickeln und bei deren Umsetzung zu helfen

- b. Information und Beratung von familiären und professionellen Bezugspersonen nach dem Gewaltschutzgesetz,

Bezugspersonen sind zu befähigen, Betroffene im Alltag zu begleiten und zu unterstützen.

- c. Vermittlung und Unterstützung von Frauen ohne Frauenhausaufenthalt, die sich aus einer Gewaltbeziehung lösen wollen, bei sozialen, wirtschaftlichen, medizinischen und rechtlichen Angelegenheiten, bei der Wahrnehmung der elterlichen Sorge und

Umgangsregelungen in Kooperation mit den zuständigen Beratungsstellen im Netzwerk und dem Jugendamt.

d. Krisenintervention innerhalb laufender Beratungsprozesse

Gewährung oder Vermittlung von Hilfen, um die Betroffene/nen zu stabilisieren und Gefahren für Leben und Gesundheit der Betroffenen sowie anderer Personen abzuwenden.

e. Fallbezogene Kooperation und Vernetzung

Die Zusammenarbeit in vernetzten Hilfestrukturen ist zu gewährleisten, um eine abgestimmte und ganzheitliche multiprofessionelle Unterstützung von Betroffenen häuslicher Gewalt und Stalking und eine Entlastung aller beteiligten Personen und Institutionen zu fördern.

f. Fortbildung/ Prävention mit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren

Fachspezifisches Wissen ist zu transportieren und Handlungskompetenzen sind zu vermitteln. Über das Thema „häusliche Gewalt“ ist aufzuklären, für diese Problematik zu sensibilisieren sowie Kenntnisse über regionale Hilfestrukturen zu vermitteln. Handlungsmöglichkeiten zum Schutz von Frauen und deren Kindern sind aufzuzeigen.

### **3. Strukturqualität**

#### **3.1 Frauenhaus**

##### 3.1.1 Erreichbarkeit

- gute Erreichbarkeit durch ÖPNV
- Sicherstellung der 24-stündigen Erreichbarkeit des Frauenhauses, der Beratungsstelle mittels Anrufbeantworter
- Sicherstellung der 24-stündigen Aufnahmebereitschaft des Frauenhauses
- Sicherstellung der bedarfsgerechten Beratungszeiten für Frauen während und nach einem Frauenhausaufenthalt

##### 3.1.2 Sicherheit

- gesicherter und abgeschlossener Zugang des Frauenhauses
- Telefon mit Sicherstellung der Notrufmöglichkeiten für die Bewohnerinnen des Frauenhauses
- Gegensprechanlage, bzw. von innen einsehbarer Eingangsbereich im Frauenhaus

### 3.1.3 Räumliche Ausstattung

- persönlicher Wohn-/Schlafbereich für jede Frau und ihre Kinder. Eine Überbelegung ist nur in Ausnahmefällen für einen kurzen Zeitraum zulässig.
- 1 Gemeinschaftsraum / Aufenthaltsraum
- 1 Gemeinschaftsküche
- Sanitär- und Waschbereich
- Kinderbereich
- abgeschlossener Beratungs- und Büroraum zur Sicherstellung der Vertraulichkeit

### 3.1.4 Technische Ausstattung

- Telefon, Anrufbeantworter, Fax
- Handy oder Cityruf
- TV- und Rundfunkgeräte im Frauenhaus
- PC und Drucker
- Internetzugang / Mailadresse (auch über Träger realisierbar)

### 3.1.5 Fachliche Qualifikation / Personal

- mindestens ... **VZÄ Fachkräfte**, Sozialarbeiterinnen oder Sozialpädagoginnen (FH, B.A., M.A.) und Fachkraft für soziale Arbeit mit staatlicher Anerkennung
- im begründeten Einzelfall kann eine Fachkraft auch über eine andere für die Aufgabenerfüllung qualifizierende universitäre oder Fachhochschulausbildung verfügen
- mindestens eine jährliche Fortbildung und Supervision

## 3.2 Ambulante Beratungsstelle

### 3.2.1 Erreichbarkeit

- aus der Bezeichnung der ambulant tätigen Beratungsstelle geht das konkrete Beratungsangebot eindeutig hervor, die Sichtbarmachung nach außen wird gewährleistet
- Beratungsgespräche können von Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 18 Uhr mit der ambulant tätigen Beratungsstelle vereinbart werden, mobile Beratungen erfolgen zeitnah nach Vereinbarung
- die Beratung wird für Menschen mit Behinderungen barrierefrei ermöglicht

### 3.2.2 Räumliche Ausstattung der ambulant tätigen Beratungsstelle

- zur Sicherstellung der Vertraulichkeit der Gespräche hat die Beratungsstelle geeignete, abgeschlossene Räumlichkeiten für die Einzelfallarbeit zu nutzen
- der Beratungsraum ist so ausgestattet, dass die Beratung in ruhiger, freundlicher und vertrauenserweckender Atmosphäre möglich ist
- die Beratungsstelle hat über einen Wartebereich zu verfügen

### 3.2.3 Technische Ausstattung

- Telefon, Anrufbeantworter, Fax
- Handy oder Cityruf
- PC und Drucker
- Internetzugang / Mailadresse (auch über Träger realisierbar)

### 3.2.4 Fachliche Qualifikation / Personal

- mindestens eine ... **VZÄ Fachkraft**, Sozialarbeiterin oder Sozialpädagogin (FH, B.A., M.A.) und Fachkraft für soziale Arbeit mit staatlicher Anerkennung
- im begründeten Einzelfall kann die Fachkraft auch über eine andere für die Aufgabenerfüllung qualifizierende universitäre oder Fachhochschulausbildung verfügen
- mindestens eine jährliche Fortbildung und Supervision

## 4. Prozessqualität

Die Leistungsbeschreibung ist mit den Teilen: Leitbild, Strukturangaben, Schutz, Sicherheit, Wohnen, Beratung und Begleitung während des Frauenhausaufenthaltes, nachsorgende Beratung, Beratung ohne Frauenhausaufenthalt, Fortbildung/ Präventionsarbeit, Krisenintervention innerhalb eines Beratungsprozesses, fallbezogene Kooperation und Vernetzung, Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzungs-/Gremienarbeit fortzuschreiben.

### Prozesse während des Frauenhausaufenthaltes

- Prozess Sicherheit
  - Ausweisung von Sicherheitsbestimmungen in der Hausordnung
  - Aktualisierung des Sicherheitsplanes
- Prozess persönliche oder telefonische Kontaktaufnahme
  - schriftliche Fixierung eines Grundrasters für den Erstkontakt in der Leistungsbeschreibung

- Prozess Aufnahme und Erstgespräch
  - Aufnahmebogen zur Systematisierung des Aufnahmegespräches und zur Datenerfassung
  - Erstgespräch systematisiert (Checkliste)
- Prozess Begleitung und Beratung während des Aufenthaltes
  - Handlungsleitfaden zu notwendigen Beratungs- und Begleitungstätigkeiten, der mit jeder Frau individuell abgestimmt wird
- Prozess Wohnen und Leben während des Aufenthaltes
  - Darstellung in der Leistungsbeschreibung
- Prozess Ende des Aufenthalts
  - Abschlussgespräch (Checkliste)
  - Angebot der Nachsorge
  - bei gewünschter Nachsorge Fortführung des individuellen Handlungsleitfadens
- Prozess fallbezogene Kooperation und Vernetzung
  - fallbezogene Zusammenarbeit in vernetzten Hilfestrukturen für eine abgestimmte und ganzheitliche Unterstützung von Betroffenen
  - Dokumentation mittels Checkliste
- Prozess Fortbildung/ Präventionsarbeit
  - nach einer ersten Kontaktaufnahme erfolgt ein Vorgespräch mit den Initiator(inn)en, in dem die individuellen Erwartungen mit Hilfe einer Checkliste erfasst werden
  - die Durchführung basiert auf zielgruppen- und themenspezifischen Konzepten
- Prozess Vernetzungs- und Gremienarbeit
  - Aufbau, Pflege von Netzwerken, Dokumentation der aktiven Mitarbeit in Netzwerken und der engen Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern bzw. anderen Beratungsstellen
  - Teilnahme der Mitarbeiterinnen des Frauenhauses an jährlich mindestens vier Sitzungen der LAG der Frauenhäuser, um einen regelmäßigen fachlichen Austausch zu gewährleisten

- Prozess Öffentlichkeitsarbeit
  - Verbreitung von Informationen über häusliche Gewalt gegen Frauen und Kinder sowie über die Angebote und Arbeit des Frauenhauses
  - Nutzen von verschiedenen Formen (z.B. Pressearbeit, Veranstaltungen, Vorträge, Flyer), um regelmäßig und zielgerichtet Informationen weiterzugeben
  
- Prozess Qualitätsentwicklung
  - Qualitätsentwicklung findet in Form von wöchentlichen Team- und Fallbesprechungen, jährlicher Fortbildung und Supervision sowie durch Evaluation der Angebote mittels Klientinnenbefragung statt. Zur Qualitätsentwicklung gehören weiterhin die Weiterentwicklung von Checklisten, Leitfäden und Fragebögen, die Modifizierung von Konzepten sowie statistische Datenerfassung, - Aufbereitung und –Auswertung.
  - Neben einem fortlaufenden Prozess der Evaluation der Leistungen erfolgt mindestens halbjährlich eine Überprüfung und evtl. Modifizierung der Aufgaben unter Einbeziehung des Zuwendungsgebers.

#### Prozesse nach und ohne Frauenhausaufenthalt

- Prozess Beratung nach einem Frauenhausaufenthalt
  - Fortführung des individuellen Handlungsleitfadens
  
- Prozess Beratung und Vermittlung ohne Frauenhausaufenthalt
  - siehe Prozess Kontaktaufnahme
  - Erstellung eines Beratungsprotokolls



## Frauenhäuser und ambulante Beratungsstellen

### 1. Frauenhaus

#### 1.1 Quantitative Parameter

Bei der Messung der Ergebnisse der Arbeit der Mitarbeiterinnen des Frauenhauses wird ein Anteil von 0,3 Vollzeitbeschäftigten für die Sicherstellung der Rufbereitschaft festgelegt.

Die Belegung ist **in Höhe des erreichten Auslastungsgrades** (bestimmt durch die Anzahl der belegten Frauenplätze im Verhältnis zu den belegbaren Frauenplätzen des Frauenhauses) nachzuweisen. Sie beinhaltet alle Aufwendungen für die Bereiche Schutz, Sicherheit, Beratung und Begleitung während des Frauenhausaufenthaltes.

Die nachsorgende Beratung und Beratung ohne Frauenhausaufenthalt sind nach **Anzahl der beratenden Frauen und Anzahl der Beratungen** zu erfassen.

Die Vermittlung, fallbezogene Kooperation und Vernetzung für Frauen ohne und nach einem Frauenhausaufenthalt ist nach **Anzahl der vermittelten Frauen und Einrichtungen** zu erfassen.

Die Präventions-, Öffentlichkeits-, Vernetzungs- und Gremienarbeit ist **zahlenmäßig** zu erfassen.

Beträgt die Belegung des Frauenhauses über einen Zeitraum von drei Jahren, rückwärtig gerechnet am Ende des Bescheidzeitraumes im Durchschnitt mehr als 90 % oder weniger als 50 %, ist nach Ablauf des Bescheidzeitraumes in Abstimmung mit dem örtlichen Sozialhilfeträger und dem Zuwendungsgeber ggf. eine Kapazitätsanpassung entsprechend des sich abzeichnenden Bedarfes vorzunehmen.

#### 1.2 Qualitative Parameter

Durch Klientinnenbefragung sind Schutz und Sicherheit sowie Begleitung und Beratung zu bewerten. Die Befragung ist mittels anonymisierten Fragebogens durchzuführen.

Es ist eine kurze Einschätzung zu den erreichten Ergebnissen der Arbeit vorzunehmen. Darüber hinaus sind Entwicklungstendenzen aufzuzeigen und Schlussfolgerungen für die weitere Arbeit darzulegen.

Beizufügen sind:

- **Veränderungen oder Ergänzungen der Leistungsbeschreibung**
- Leitfäden/Formulare/ Checklisten
- Fragebogen zur Klientinnenbefragung

## **2. Ambulante Beratungsstelle**

### **2.1. Quantitative Parameter**

Die Einzelfallhilfe/-beratung ist nach **Anzahl der beratenden Frauen und Anzahl der Beratungen** zu erfassen. Im Bereich der Einzelfallhilfe/-beratung sind alle Aufwendungen für den Beratungsprozess und die Unterstützung für alle zu beratenden Personen sowie die Dokumentation und Evaluation eingeschlossen.

Die Vermittlung, fallbezogene Kooperation und Vernetzung für Frauen ohne und nach einem Frauenhausaufenthalt ist nach **Anzahl der vermittelten Frauen und Einrichtungen** zu erfassen.

Die Durchführung von und Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen und Supervision sind **zahlenmäßig** zu erfassen.

### **2.2 Qualitative Parameter**

Das Angebot der ambulanten Beratungsstelle ist als Bestandteil der Leistungsbeschreibung des Frauenhauses auszuweisen.

Die darin enthaltenen Mindeststandards für die ambulante Beratung sind durch Vorlage entsprechender Dokumente (Muster Handlungsleitfaden, Checkliste etc.) nachzuweisen.

Durch Klientinnenbefragung sind Schutz und Sicherheit sowie Begleitung und Beratung zu bewerten. Die Befragung ist mittels eines anonymisierten Fragebogens durchzuführen.