» Dienstcharta
FRAUENHAUSDIENST

Sozialdienste

Bezirksgemeinschaft Eisacktal
Comunità Comprensoriale Valle Isarco
Sozialdienste - Servizi Sociali

» INHALT

- Vorwort
- Organigramm
- Definition
- Zielgruppe
- Zielsetzung
- Zugangsbedingungen
- Leistungen
- Kontakt und Öffnungszeiten
- Erstkontakt/Terminvereinbarung
- Qualifikationen
- Arbeitsansatz
- Öffentlichkeitsarbeit
- Angewandte Tarife
- Finanzielle Sozialhilfe
- Verpflegung
- Aufenthaltsdauer
- Hausordnung
- Beschwerdemanagement
- Volontariat

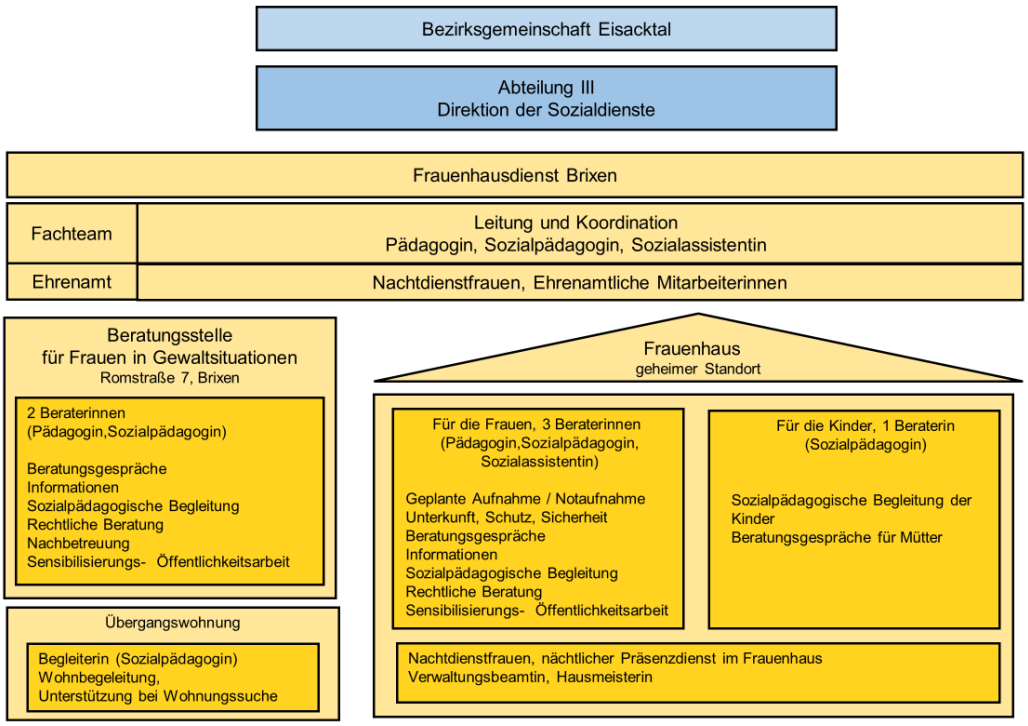
» VORWORT

Die Gewalt lebt davon, dass sie von anständigen Leuten nicht für möglich gehalten wird. Jean Paul Sartre (1905-1980)

Mit der Errichtung des Frauenhausdienstes stellte sich die Bezirksgemeinschaft Eisacktal einer besonderen Aufgabe. Der Frauenhausdienst ist ein Sozial- und Fürsorgedienst für Frauen, die von Gewalt bedroht sind oder bereits Gewalt erlitten haben.
Die vorliegende Dienstcharta soll den Bürgerinnen Einblick und Überblick über die Ziele, Aufgaben und Arbeitsweisen des Frauenhausdienstes geben. Sie soll interessierten Bürgerinnen und Mitarbeiterinnen Orientierung bieten, aber auch betroffene Frauen durch eine umfangreiche Information bei ihrem ersten Schritt aus einer Gewaltbeziehung unterstützen. Dabei soll nicht nur informiert, sondern vielmehr hervorgehoben werden, dass es unser Anliegen ist – im Sinne des Leitbildes der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Eisacktal – den Menschen und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt zu stellen. Unsere Dienste sind bemüht, Qualität zu erbringen und anzubieten. Die Anliegen und Bedürfnisse unserer Klientinnen sind für uns Orientierung und Auftrag zugleich. Wir betrachten die Dienstcharta als Verpflichtung zur ständigen Verbesserung dieser Qualität in den Diensten.
Verwirklicht wird dies durch die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Diensten, der Abteilung 24.1. Amt für Kinder- und Jugendschutz und soziale Inklusion, dem Netzwerk der Frauenhausdienste und im Austausch mit den Bürgerinnen.
Häusliche Gewalt ist ein mit Scham besetztes Thema. Die vorliegende Dienstcharta soll den betroffenen Frauen die Kontaktaufnahme mit dem Frauenhausdienst erleichtern.

Der Direktor der Sozialdienstes
der Bezirksgemeinschaft Eisacktal
Dr. Thomas Hellrigl

Bezirksgemeinschaft Eisacktal
Comunità Comprensoriale Valle Isarco
Sozialdienste - Servizi Sociali



» DEFINITION

Der Begriff „Häusliche Gewalt“ beschreibt Gewalt zwischen Erwachsenen, die in engen sozialen Beziehungen zueinander stehen oder standen. Er benennt ein komplexes System, das körperliche, psychische, sexualisierte, ökonomische Gewalt sowie Stalking umfasst und auf Macht und Kontrolle in einer Beziehung zielt.

» ZIELGRUPPE

Zielgruppe sind „Frauen, unabhängig von ihrer Herkunft, Sprache, Kultur, Religion oder finanzieller Lage, die von jeglicher Form der Gewalt bedroht sind oder jegliche Form der Gewalt erlitten haben, sei es körperliche, psychische, sexuelle oder ökonomische Gewalt, Stalking,“[1] Kinder von Frauen in Gewaltsituationen, die mit ihrer Mutter in den Wohneinrichtungen aufgenommen werden, „unter der Voraussetzung, dass keine spezifische Fachbetreuung erforderlich ist, wie im Fall von Drogenabhängigkeit oder psychiatrischen Problemen.“[1]

» ZIELSETZUNG

Allem voran stehen Schutz und Sicherheit der Frau und ihrer Kinder.

Der Frauenhausdienst ist ein Sozial und Fürsorgedienst für Frauen, die von Gewalt bedroht sind oder bereits Gewalt erlitten haben.“[1] Den Frauen wird bewusst gemacht, dass sie ein Recht auf Gewaltfreiheit haben und dass sie als Mütter auch für eine gewaltfreie Erziehung ihrer Kinder Sorge tragen müssen. Der Dienst bietet den Frauen sofortige Hilfe und Schutz, auch in Zusammenarbeit mit den Sozial- und Gesundheitsdiensten“[1]

» ZUGANGS

Der Frauenhausdienst ist ein multizonaler Dienst und steht somit allen

BEDINGUNGEN

Frauen aus der Provinz Bozen und, nach Abklärung der Finanzierung mit der Herkunftsgemeinde, auch Frauen von außerhalb der Provinz offen.

» WARTELISTE

Sind im Frauenhaus alle Plätze belegt, gibt es eine Warteliste. Sind mehrere Frauen auf der Warteliste, entscheidet das Fachteam nach Abklärung des Zeitpunkts der Anfrage und Gefährlichkeit der Situation, welcher Frau eine Wohnung zugewiesen wird.

» LEISTUNGEN

Die Beratungsstelle

ist eine öffentliche Anlaufstelle für alle Frauen, die Gewalt erleben.

Sie bietet:

- Frauenspezifische persönliche und telefonische **Beratung**
- **Informationen** an Dritte
- **Rechtsberatung**
- **Unterstützung** in der Entscheidungsfindung für ein selbstbestimmtes Leben
- **Aufnahme** in ein Frauenhaus
- **Nachbetreuung**
- **Bildungs-** und **Öffentlichkeitsarbeit**
- **Sensibilisierung**- und **Präventionsarbeit**
- **Begleitung** zu Diensten

Die Gespräche sind vertraulich.

Das Frauenhaus

ist ein Zufluchtsort für Frauen und deren Kinder:

Es bietet:

- Telefonische **Erreichbarkeit** 0-24 Uhr
- **Notaufnahmen** rund um die Uhr
- Vorübergehende **Unterkunft**, **Schutz** und **Sicherheit**
- **Grundversorgung**
- **Ruhe, Zeit** und **Stabilisierung**
- Frauenspezifische **Beratung**
- **Unterstützung** in der Entscheidungsfindung für ein selbstbestimmtes Leben
- **Gruppenaktivitäten**
- **Unterstützung** in der Mutterrolle
- **Kriseninterventionen**
- **Spielstunden** für die Kinder
- **Begleitung** zu Diensten

- **nächtlicher Präsenzdienst**

Bei Bedarf und in Absprache mit der Klientin ist eine Zusammenarbeit mit fachspezifischen Diensten vorgesehen.

» KONTAKT und » ÖFFNUNGS-ZEITEN

Kostenlose Grüne Nummer 800 601 330

Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen

Romstraße 7, 2. Stock, rechts

39042 Brixen

Tel. 0472 820587 / 0472 820578

frauenhaus.brixen@bzgeis.org

Mo	8:30 – 13:00 14:00 - 16:30
Di	14:00 – 16:30
Mi	8:30 – 13:00
Do	8:30 – 13:00 14:00 - 16:30
Fr	8:30 – 13:00

» ERSTKONTAKT TERMIN-VEREINBARUNG

Die Mitarbeiterinnen des Frauenhausdienstes sind von 0-24 Uhr über die Grüne Nummer erreichbar. **800 601 330.** Über diese Nummer können Gespräche stattfinden, aber auch Termine in der Beratungsstelle vereinbart werden. Die Beratungsstelle kann, auch ohne Terminvereinbarung zu den Öffnungszeiten aufgesucht werden.

Das **Erstgespräch**

Von Gewalt betroffene Frauen finden die Möglichkeit, in einem Erstgespräch über ihre Situation, ihre Erfahrungen und Folgen der Gewaltsituation zu sprechen.

Im **Prozess begleitende Gespräche**

Frauen haben die Möglichkeit, über einen längeren Zeitraum die Beratungsstelle aufzusuchen, um sich mit ihrer Situation und deren Veränderung auseinanderzusetzen.

Aufnahme ins Frauenhaus

Die Aufnahme erfolgt über eine Abklärung in der Beratungsstelle, aber auch direkt über einen Anruf an die Grüne Nummer. Die Entscheidung über eine Aufnahme wird vom Fachteam nach einem persönlichen Gespräch mit der Frau getroffen.

Um die Leistungen des Frauenhauses in Anspruch nehmen zu können, bedarf es eines **schriftlichen Antrages**.

» QUALIFIKATIONEN

Der Dienst verfügt über weibliches, qualifiziertes Fachpersonal für die Beratung und Begleitung der Frauen und deren Kinder, über Verwaltungspersonal sowie über Fachleute für die Rechtsberatung.
Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen erhalten eine fachliche Einführung zum Thema.

» ARBEITS-ANSATZ

Wir arbeiten parteilich mit den Frauen und für die Frauen und bieten, basierend auf der Freiwilligkeit der Frauen, rund um die Uhr unbürokratische Soforthilfe.

Die betroffenen Frauen sind die Expertinnen ihrer Situation und wir stehen ihnen begleitend zur Seite. Empathisches Zuhören in der Unterstützung und vertraulicher Umgang sind wichtige Methoden und Grundlagen unserer Arbeitsbeziehung.

Wir arbeiten

- Anonym; d.h. Frauen können sich anonym an uns wenden und in gegenseitiger Absprache wenden wir uns an andere Dienste. Innerhalb des Frauenhauses werden die Bewohnerinnen über die Hausordnung zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- Parteilich; wir orientieren uns an den Aussagen der Frauen und lassen uns nicht von anderen ablenken
- Ressourcenorientiert; wir fokussieren unseren Blick auf die Fähigkeiten und Stärken der Frauen.
- Transparent; die Frauen werden über all unsere Schritte informiert.

Alle Mitarbeiterinnen sind verpflichtet, sich an das Amtsgeheimnis zu halten. Im Dienst werden die vertraulichen Daten laut Gesetz aufbewahrt und behandelt.

» ÖFFENTLICHKEITS ARBEIT

Wir setzen auf Prävention und ergreifen Initiativen, um auf das Thema aufmerksam zu machen. Uns ist es wichtig, MultiplikatorInnen zu finden, die das Thema nach außen tragen und bereit sind, Schritte zu setzen, um

eine Verbesserung der Situation der Frau zu erreichen. Mittels lokaler Presse und Vorträgen wollen wir Menschen in unserer Umgebung erreichen und aufzeigen, dass häusliche Gewalt nicht ein weit entferntes Phänomen ist, sondern auch in unserer Umgebung passiert.

» ANGEWANDTE TARIFE

Beratungsstelle
Die Beratungen sind **kostenlos**

für den Aufenthalt im **Frauenhaus** gilt

Der Aufenthalt im Frauenhaus ist **kostenlos**. Keine Frau soll aus finanziellen Gründen bei ihrem gewalttätigen Partner verbleiben müssen.

» FINANZIELLE SOZIALHILFE

Die Berechnung der wirtschaftlichen Lage der Familiengemeinschaft erfolgt gemäß den Bestimmungen des D.LH. 30/2000, in geltender Fassung. Die Frau beantragt für sich und ihre Kinder, die mit ihr im Frauenhaus untergebracht sind, gemäß Art.21 des D.LH. 30/2000 ein Taschengeld im Ausmaß von 80% des Grundbetrages.

» VERPFLEGUNG

für den Aufenthalt im **Frauenhaus** gilt
Der tägliche Betrag pro Person (Frau und Kind/er) in der Einrichtung ist auf 5 € festgelegt und wir im Rahmen der Festlegung der Grundquote definiert.

» AUFENTHALTS-DAUER

Laut Gesetz der Frauenhausdienste ist ein Aufenthalt im Frauenhaus bis zu sechs Monaten vorgesehen.[1] Der Aufenthalt kann bei Bedarf durch eine spezifische Entscheidung des Fachteams verlängert werden.

» HAUSORDNUNG

Für das Frauenhaus liegt eine Hausordnung vor, die bei der formalen Aufnahme unterzeichnet wird. Sie enthaltet die Modalitäten zur Aufnahme und Entlassung. Die Regeln dienen als Basis für ein gutes Zusammenleben, des gegenseitigen Respekts und der Sicherheit.

» BESCHWERDE-MANAGEMENT

Wenn Sie mit der Dienstleistung nicht zufrieden sind oder Verbesserungsvorschläge machen möchten, wenden Sie sich bitte direkt an eine Mitarbeiterin des Frauenhausdienstes oder an die Leiterin, oder an die Direktion der Sozialdienste, oder nützen Sie den dafür vorgesehenen Briefkasten im Warteraum der Beratungsstelle. Sie können Ihre Anregungen und Beschwerden mündlich oder schriftlich vorbringen. Auf ausdrücklichen Wunsch erhalten Sie innerhalb 30 Tagen ein Antwort.
Möchten Sie Beschwerde gegen Entscheidungen des Fachteams bezüglich Aufnahme oder Entlassung einreichen, wenden Sie sich schriftlich an die zuständige Abteilung der Autonomen Provinz Bozen

Adresse:
Abteilung Soziales
Sektion für Einsprüche
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1
39100 Bozen (BZ)
Tel. 0471 41 82 10 - 11, Fax 0471 41 82 19
E.mail: soziales@provinz.bz.it

» VOLONTARIAT

Wenn auch Sie Frauensolidarität zeigen wollen und Interesse am nächtlichen Präsenzdienst oder an ehrenamtlicher Mitarbeit haben, wenden Sie sich an den Frauenhausdienst, Romstr. 7, Tel 0472 820587 oder frauenhaus.brixen@bzgeis.org Das Spektrum der Aufgaben ist breit:

Aufsicht der Kinder, Hilfe bei Behördengängen, Begleitung zu Visiten, Transporthilfe für Einkäufe und vieles mehr.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen treffen sich zu Besprechungen und zum geselligen Austausch. Sie sind während des Dienstes versichert und erhalten vereinbarte Spesen rückvergütet.

IMPRESSUM

Herausgeber:
Direktion der Sozialdienste
Bezirksgemeinschaft Eisacktal
Bahnhofstraße 27/a – 39042 Brixen
www.bzgeisacktal.it

[1] Beschluss der Landesregierung vom 22.08.2017, Nr. 909 „Ermächtigung und Akkreditierung des Frauenhausdienstes“ , Anhang A