

# » Dienstcharta FRAUENHAUSDIENTST

Sozialdienste



## » INHALT

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

**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 Sozialdienste  
der Bezirksgemeinschaft Eisacktal  
Dr. Thomas Dusini

Direktion der Sozialdienste

**Frauenhausdienst**

Leitung und Koordination

Pädagoginnen, Sozialpädagoginnen, Sozialassistentinnen

**Beratungsstelle**

**Frauenhaus**

geheimer Standort

Beratungsgespräche  
 Informationen  
 Begleitung

Beratungsgespräche  
 Sozialpädagogische  
 Begleitung der Frauen

Begleitung der  
 Kinder

**Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen, Nachtdienstfrauen**

Hilfsdienste laut Auftrag

» 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,“<sup>1</sup> 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.“<sup>1</sup>

» 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.“<sup>1</sup> 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“<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Beschluss der Landesregierung vom 22.08.2017, Nr. 909 „Ermächtigung und Akkreditierung des Frauenhausdienstes“, Anhang A

<p>» ZUGANGS BEDINGUNGEN</p> <p>» WARTELISTE</p>	<p>Der Frauenhausdienst ist ein multizonaler Dienst und steht somit allen Frauen aus der Provinz Bozen und, nach Abklärung der Finanzierung mit der Herkunftsgemeinde, auch Frauen von außerhalb der Provinz offen.</p> <p>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.</p>																																
<p>» LEISTUNGEN</p>	<table border="0"> <thead> <tr> <th data-bbox="481 463 933 495"><b>Die Beratungsstelle</b></th> <th data-bbox="946 463 1396 495"><b>Das Frauenhaus</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="481 508 933 584">ist eine öffentliche Anlaufstelle für alle Frauen, die Gewalt erleben.</td> <td data-bbox="946 508 1396 584">ist ein Zufluchtsort für Frauen und deren Kinder:</td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 598 933 629">Sie bietet:</td> <td data-bbox="946 598 1396 629">Es bietet:</td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 642 933 719">- Frauenspezifische persönliche und telefonische <b>Beratung</b></td> <td data-bbox="946 642 1396 719">- Telefonische <b>Erreichbarkeit</b> 0-24 Uhr</td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 732 933 763">- <b>Informationen</b> an Dritte</td> <td data-bbox="946 732 1396 763">- <b>Notaufnahmen</b> rund um die Uhr</td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 777 933 808">- <b>Rechtsberatung</b></td> <td data-bbox="946 777 1396 853">- Vorübergehende <b>Unterkunft, Schutz</b> und <b>Sicherheit</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 822 933 952">- <b>Unterstützung</b> in der Entscheidungsfindung für ein selbstbestimmtes Leben</td> <td data-bbox="946 866 1396 898">- <b>Grundversorgung</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 965 933 996">- <b>Aufnahme</b> in ein Frauenhaus</td> <td data-bbox="946 911 1396 943">- <b>Ruhe, Zeit</b> und <b>Stabilisierung</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 1010 933 1041">- <b>Nachbetreuung</b></td> <td data-bbox="946 956 1396 987">- Frauenspezifische <b>Beratung</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 1055 933 1086">- <b>Bildungs-</b> und</td> <td data-bbox="946 1001 1396 1032">- <b>Unterstützung</b> in der Entscheidungsfindung für ein selbstbestimmtes Leben</td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 1099 933 1131"><b>Öffentlichkeitsarbeit</b></td> <td data-bbox="946 1046 1396 1077">- <b>Gruppenaktivitäten</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 1144 933 1176">- <b>Sensibilisierung-</b> und</td> <td data-bbox="946 1090 1396 1122">- <b>Unterstützung</b> in der Mutterrolle</td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 1189 933 1220"><b>Präventionsarbeit</b></td> <td data-bbox="946 1135 1396 1167">- <b>Kriseninterventionen</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 1234 933 1265">- <b>Begleitung</b> zu Diensten</td> <td data-bbox="946 1180 1396 1211">- <b>Spielstunden</b> für die Kinder</td> </tr> <tr> <td data-bbox="481 1323 933 1355">Die Gespräche sind vertraulich.</td> <td data-bbox="946 1225 1396 1256">- <b>Begleitung</b> zu Diensten</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="946 1413 1396 1444">- <b>nächtlicher Präsenzdienst</b></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Die Beratungsstelle</b>	<b>Das Frauenhaus</b>	ist eine öffentliche Anlaufstelle für alle Frauen, die Gewalt erleben.	ist ein Zufluchtsort für Frauen und deren Kinder:	Sie bietet:	Es bietet:	- Frauenspezifische persönliche und telefonische <b>Beratung</b>	- Telefonische <b>Erreichbarkeit</b> 0-24 Uhr	- <b>Informationen</b> an Dritte	- <b>Notaufnahmen</b> rund um die Uhr	- <b>Rechtsberatung</b>	- Vorübergehende <b>Unterkunft, Schutz</b> und <b>Sicherheit</b>	- <b>Unterstützung</b> in der Entscheidungsfindung für ein selbstbestimmtes Leben	- <b>Grundversorgung</b>	- <b>Aufnahme</b> in ein Frauenhaus	- <b>Ruhe, Zeit</b> und <b>Stabilisierung</b>	- <b>Nachbetreuung</b>	- Frauenspezifische <b>Beratung</b>	- <b>Bildungs-</b> und	- <b>Unterstützung</b> in der Entscheidungsfindung für ein selbstbestimmtes Leben	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	- <b>Gruppenaktivitäten</b>	- <b>Sensibilisierung-</b> und	- <b>Unterstützung</b> in der Mutterrolle	<b>Präventionsarbeit</b>	- <b>Kriseninterventionen</b>	- <b>Begleitung</b> zu Diensten	- <b>Spielstunden</b> für die Kinder	Die Gespräche sind vertraulich.	- <b>Begleitung</b> zu Diensten		- <b>nächtlicher Präsenzdienst</b>
<b>Die Beratungsstelle</b>	<b>Das Frauenhaus</b>																																
ist eine öffentliche Anlaufstelle für alle Frauen, die Gewalt erleben.	ist ein Zufluchtsort für Frauen und deren Kinder:																																
Sie bietet:	Es bietet:																																
- Frauenspezifische persönliche und telefonische <b>Beratung</b>	- Telefonische <b>Erreichbarkeit</b> 0-24 Uhr																																
- <b>Informationen</b> an Dritte	- <b>Notaufnahmen</b> rund um die Uhr																																
- <b>Rechtsberatung</b>	- Vorübergehende <b>Unterkunft, Schutz</b> und <b>Sicherheit</b>																																
- <b>Unterstützung</b> in der Entscheidungsfindung für ein selbstbestimmtes Leben	- <b>Grundversorgung</b>																																
- <b>Aufnahme</b> in ein Frauenhaus	- <b>Ruhe, Zeit</b> und <b>Stabilisierung</b>																																
- <b>Nachbetreuung</b>	- Frauenspezifische <b>Beratung</b>																																
- <b>Bildungs-</b> und	- <b>Unterstützung</b> in der Entscheidungsfindung für ein selbstbestimmtes Leben																																
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	- <b>Gruppenaktivitäten</b>																																
- <b>Sensibilisierung-</b> und	- <b>Unterstützung</b> in der Mutterrolle																																
<b>Präventionsarbeit</b>	- <b>Kriseninterventionen</b>																																
- <b>Begleitung</b> zu Diensten	- <b>Spielstunden</b> für die Kinder																																
Die Gespräche sind vertraulich.	- <b>Begleitung</b> zu Diensten																																
	- <b>nächtlicher Präsenzdienst</b>																																
	<p>Bei Bedarf und in Absprache mit der Klientin ist eine Zusammenarbeit mit fachspezifischen Diensten vorgesehen.</p>																																
<p>» KONTAKT und » ÖFFNUNGS- ZEITEN</p>	<p><b>kostenlose Grüne Nummer</b> <b>800 601 330</b></p> <p><b>Beratungsstelle</b> für Frauen in Gewaltsituationen Romstraße 7, 2. Stock, rechts 39042 Brixen Tel. 0472 820587 oder <a href="mailto:frauenhaus.brixen@bzgeis.org">frauenhaus.brixen@bzgeis.org</a></p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td>Mo</td> <td>8:30 – 16:30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Di</td> <td>13:30 – 16:30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mi</td> <td>8:30 – 12:00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Do</td> <td>8:30 – 16:30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fr</td> <td>8:30 – 12:00</td> </tr> </table>		Mo	8:30 – 16:30		Di	13:30 – 16:30		Mi	8:30 – 12:00		Do	8:30 – 16:30		Fr	8:30 – 12:00																	
	Mo	8:30 – 16:30																															
	Di	13:30 – 16:30																															
	Mi	8:30 – 12:00																															
	Do	8:30 – 16:30																															
	Fr	8:30 – 12:00																															
<p>» ERSTKONTAKT TERMINVEREINBARUNG</p>	<p>Die Mitarbeiterinnen des Frauenhausdienstes sind von 0-24 Uhr über die Grüne Nummer erreichbar. <b>800 601 330</b>. Über diese Nummer</p>																																

	<p>können Gespräche stattfinden, aber auch Termine in der Beratungsstelle vereinbart werden. Für die Termine sind keine Wartezeiten vorgesehen. Die Beratungsstelle kann, auch ohne Terminvereinbarung zu den Öffnungszeiten aufgesucht werden.</p> <p><b>Das Erstgespräch</b></p> <p>Von Gewalt betroffene Frauen finden die Möglichkeit, in einem Erstgespräch über ihre Situation, ihre Erfahrungen und Folgen der Gewaltsituation zu sprechen.</p> <p><b>Im Prozess begleitende Gespräche</b></p> <p>Frauen haben die Möglichkeit, über einen längeren Zeitraum die Beratungsstelle aufzusuchen, um sich mit ihrer Situation und deren Veränderung auseinanderzusetzen.</p> <p><b>Aufnahme ins Frauenhaus</b></p> <p>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.</p> <p>Um die Leistungen des Frauenhauses in Anspruch nehmen zu können, bedarf es eines <b>schriftlichen Antrages</b>.</p>
» QUALIFIKATIONEN	<p>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.</p>
» ARBEITS-ANSATZ	<p>Wir arbeiten parteilich mit den Frauen und für die Frauen und bieten, basierend auf der Freiwilligkeit der Frauen, rund um die Uhr unbürokratische Soforthilfe.</p> <p>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.</p> <p>Wir arbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Parteilich; wir orientieren uns an den Aussagen der Frauen und lassen uns nicht von anderen ablenken</li> <li>• Ressourcenorientiert; wir fokussieren unseren Blick auf die Fähigkeiten und Stärken der Frauen.</li> <li>• Transparent; die Frauen werden über all unsere Schritte informiert.</li> </ul> <p>Alle Mitarbeiterinnen sind verpflichtet sich an das Amtsgeheimnis zu halten. Im Dienst werden die vertraulichen Daten laut Gesetz aufbewahrt und behandelt.</p>

» ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	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 Vorträge 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	<b>Beratungsstelle</b> Die Beratungen sind <b>kostenlos</b>
	Für das Frauenhaus gilt
» ANGEWANDTE TARIFE	<b>Frauenhaus</b> Der erste Monat des Aufenthalts im Frauenhaus ist <b>kostenlos</b> . Für die verbleibende Zeit wird an Hand des Einkommens der Frau und unter Berücksichtigung der engeren Familiengemeinschaft (Frau und Anzahl der Kinder) der Tarif ermittelt. Bei der Berechnung wird das Einkommen des Ehemanns nicht berücksichtigt. Sollte die Frau über kein eigenes oder nur geringes Einkommen verfügen, ist sie vom Tarif befreit. 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	Der tägliche Betrag pro Person (Frau und Kind/er) in der Einrichtung ist auf 5 € festgelegt und wird im Rahmen der Festlegung der Grundquote definiert.
» AUFENTHALTS-DAUER	Laut Gesetz der Frauenhausdienste ist ein Aufenthalt im Frauenhaus bis zu sechs Monaten vorgesehen. <sup>1</sup> Der Aufenthalt kann bei Bedarf durch eine spezifische Entscheidung des Fachteams verlängert werden.  <small><sup>1</sup> Beschluss der Landesregierung vom 22.08.2017, Nr. 909 „Ermächtigung und Akkreditierung des Frauenhausdienstes“, Anhang A</small>
» HAUSORDNUNG	Für das Frauenhaus liegt eine Hausordnung vor, die bei der formalen Aufnahme unterzeichnet wird. Sie enthält 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 nutzen Sie den dafür vorgesehenen Briefkasten in 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](mailto: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](mailto: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](http://www.bzgeisacktal.it)

13.03.2019