

**Konzeption
Frauenhaus Nurdan-Eker
und Beratungsstelle für Frauen**



**Arbeiterwohlfahrt
Kreisverband Wiesbaden e. V.**

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
1. Vorstellung des Trägers	3
1.1 Trägerstruktur	3
1.2 Inhaltliche Ausrichtung	4
2. Einrichtung	5
2.1 Zielgruppe/ Leistungsrechtliche Zuordnung	5
2.2 Zugangskriterien/ Ausschlusskriterien	5
2.3 Zielvorstellungen	6
2.4 Einrichtungsstruktur	6
2.4.1 Lage und Größe der Einrichtung	6
2.4.2 Raumkonzept	6
3. Theoretische Grundlagen	7
3.1 Leitbild und Prinzipien der Arbeit mit von Gewalt Betroffenen	7
3.2 Beratungs- und Unterstützungsmodell	8
4. Leistungsspektrum	8
4.1 Schutz und Sicherheit	9
4.2 Krisenintervention	9
4.3 Beratung und Begleitung	9
4.4 Nachgehende Beratung	11
4.5 Beratung im Rahmen der Beratungsstelle	11
4.6 Prävention	12
4.7 Öffentlichkeitsarbeit	13
4.8 Kooperationsverträge	13
5. Arbeitsorganisation	14
5.1 Organisation der Frauenhauses Nurdan-Eker	14
5.2 Darstellung der Verantwortung und Kompetenzen	14
5.3 Personelle Ausstattung	14
5.4 Information und Kommunikation	14
5.5 Beratungs- und Unterstützungsangebote	15
5.5.1 Das Leistungsspektrum	15
5.5.2 Gestaltung der Büroräume	15
5.5.3 Personaleinsatzplanung	15
5.6 Hygienemanagement	16
5.7. Haustechnik	16
6. Gemeinwesenarbeit/ Vernetzung	16

7. Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung	17
7.1 Risikomanagement	17
7.2 Beschwerdemanagement	17
7.3 Das Qualitätsmanagementsystem	18
7.4 Mitarbeiterinnen Qualifikation	18
7.4.1 Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen	18
7.4.2 Fort- und Weiterbildung (Qualifizierungen)	18

1. Vorstellung des Trägers

1.1 Trägerstruktur

Die Arbeiterwohlfahrt ist einer der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege und gemeinsam mit fünf weiteren Verbänden in der „Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Deutschlands“ zusammengeschlossen.

Die Geschichte der Arbeiterwohlfahrt

Das Deutsche Reich ist nach dem 1. Weltkrieg zerstört, politisch instabil, wirtschaftlich und sozial ruiniert. Millionen Menschen sind in Not und hungern. Die Kriegsversehrten, die Opfer des Krieges, die Witwen, die Waisenkinder ohne soziale Hilfen. Eine bisher nicht gekannte Massenverelendung in Deutschland fordert die Selbsthilfe und die praktische Solidarität vieler freiwilliger Helferinnen und Helfer geradezu heraus. Der Gedanke liegt nahe, aus den verschiedenen Organisationen der Arbeiterbewegung eine sozialdemokratische Wohlfahrtsorganisation zu bilden.

Doch es ist nicht nur die aktuelle Not der Menschen, die zur Idee einer "Arbeiterwohlfahrt" führt. Das politische Ziel sollte sein, die unterdrückende Armenpflege des alten Kaiserregimes abzulösen und die Idee der Selbsthilfe und Solidarität in eine moderne Wohlfahrtspflege hinein zu tragen.

Arbeiterinnen und Arbeiter sollten nicht länger nur Objekt der Armenpflege sein. Die Sozialdemokratin Marie Juchacz,

- Frauensekretärin beim Parteivorstand der SPD,
- Vorkämpferin für das Frauenwahlrecht in Deutschland,
- Mitglied der Weimarer Nationalversammlung,
- erste parlamentarische Rednerin in diesem ersten frei gewählten deutschen Parlament,

rief am 13. Dezember 1919 den "Hauptausschuss für Arbeiterwohlfahrt" in der SPD ins Leben.

Friedrich Ebert, der erste deutsche Reichspräsident, gab dem jungen Wohlfahrtsverband das Motto auf den Weg: "Arbeiterwohlfahrt ist die Selbsthilfe der Arbeiterschaft".

So wurde neben der "bürgerlichen Wohltätigkeit" ein sozialdemokratischer Wohlfahrtsverband aufgebaut, unter dem man allerdings damals etwas anderes verstand als heute.

Die Arbeiterwohlfahrt ist ein Element der sozialdemokratischen Arbeiterbewegung im Übergang vom 19. zum 20. Jahrhundert. Seit ihrer Gründung ist sie eine politische Interessengemeinschaft, deren Mitglieder für soziale Gerechtigkeit und sozialen Fortschritt

eintreten, aber die AWO war deshalb niemals eine ausschließlich der Arbeiterschaft dienende Gemeinschaft.

Die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e. V. ist ein Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege mit zehn Ortsvereinen und mehr als 1200 Mitgliedern. Neben den zwei Altenhilfezentren, der Abteilung für Schwer-Schädel-Hirnverletzte, Kindertagesstätten und der Familienbildungsstätte, zählen der Betrieb des Frauenhauses sowie Beschäftigungsprojekte zu den weiteren Schwerpunkten der Arbeiterwohlfahrt Wiesbaden, die über 400 hauptamtliche MitarbeiterInnen beschäftigt.

1.2 Inhaltliche Ausrichtung

Die Arbeiterwohlfahrt ist der einzige Verband der Freien Wohlfahrtspflege, der von einer Frau gegründet wurde. Marie Juchacz (1879-1956), Vordenkerin und Gründerin der AWO, verankerte die erste emanzipatorisch ausgerichtete Wohlfahrtsorganisation für die Arbeiterschaft.

Als im Rahmen der Frauenbewegung der 70er Jahre Gewalt gegenüber Frauen erstmals öffentlich diskutiert und geächtet wurde, hat auch die AWO sich als sozial- und fachpolitischer Wohlfahrtsverband an dieser Diskussion beteiligt. Das erste Frauenhaus in der Trägerschaft der AWO entstand im Jahr 1979. Die AWO ist bundesweit Trägerin von Frauenhäusern sowie von Beratungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt.

Die Grundwerte der Arbeiterwohlfahrt, Gleichheit und Gerechtigkeit, Solidarität, Toleranz und Freiheit, lassen sich auch im Angebot der Frauenhäuser wiederfinden:

- **Gleichheit und Gerechtigkeit**

Gerechtigkeit ist begründet in der Unantastbarkeit der Würde aller Menschen und setzt die Gleichstellung von Mann und Frau entsprechend des Grundgesetzes, Artikel 3, voraus. Die Frau hat das Recht auf körperliche und seelische Unversehrtheit.

Gewalt gegen Frauen ist eine Menschenrechtsverletzung. Die AWO verurteilt Gewalt und bietet deshalb betroffenen Frauen und ihren Kindern professionellen Schutz und Hilfe auf fachlich hohem Niveau an.

- **Solidarität**

Die AWO engagiert sich für die Interessen in Not geratener und benachteiligter Menschen. In der Frauenhausarbeit bedeutet Solidarität Parteilichkeit für die gewaltbetroffenen Frauen und ihre Kinder.

Aus diesem Prinzip der Solidarität heraus positioniert sich die AWO gegen jede Form von Gewalt und spricht sich für deren Ächtung aus.

- **Toleranz**

Toleranz gegenüber kulturell und religiös anders geprägten Denk- und Verhaltensweisen ist Bestandteil des Selbstverständnisses der Arbeiterwohlfahrt. Unabhängig von der Herkunft,

vom sozialen Status, von der Religion und der Kultur findet jede Frau, die von häuslicher Gewalt bedroht oder betroffen ist, Aufnahme und Schutz im Frauenhaus.

- **Freiheit**

Die Dauer des Aufenthaltes und der Umfang der Beratung im Frauenhaus, sind durch die freiwillige Entscheidung der Frau bestimmt. Die Beratung ist ergebnisoffen und hat das Ziel, die Betroffenen dabei zu unterstützen, ihre Handlungsräume zu erweitern sowie ihre Eigenverantwortlichkeit zu stärken. Die Arbeit im Frauenhaus entspricht den unterschiedlichen Bedürfnissen der Frauen und ihrer Kinder.

Für das Frauenhaus gelten die Leitsätze der Arbeiterwohlfahrt des Kreisverband Wiesbaden e.V., die ganz in der langjährigen Tradition der Arbeiterwohlfahrt stehen. Sowohl die Leitsätze als auch die Grundsätze der Arbeiterwohlfahrt, „Hilfe zur Selbsthilfe“ und „Selbstbestimmung statt Abhängigkeit“, geben dem Frauenhaus Nurdan-Eker und seinen Mitarbeiterinnen in allen Bereichen der Einrichtung normative Orientierung und belegen die fachliche Professionalität.

2. Einrichtung

2.1 Zielgruppe/ Leistungsrechtliche Zuordnung

Das Frauenhaus Nurdan-Eker stellt eine Schutz- und Zufluchtsstätte für volljährige Frauen und ihre Kinder dar, die von physischer, psychischer, struktureller und/oder sexualisierter Beziehungsgewalt betroffen oder bedroht sind.

2.2 Zugangskriterien/ Ausschlusskriterien

Grundsätzlich kann jede von Gewalt betroffene bzw. bedrohte Frau mit oder ohne Kinder, unabhängig von ihrer Herkunft, ihrer Kultur, ihrem Aufenthaltsstatus oder ihren finanziellen Möglichkeiten, aufgenommen werden. Für eine Aufnahme ist es auch unerheblich, ob die Betroffene aus Wiesbaden kommt oder ob sie aus einer anderen Region geflohen ist.

Der Aufenthalt von suizidgefährdeten, suchtkranken oder psychisch stark erkrankten von Gewalt betroffenen Frauen übersteigt in der Regel die fachlichen Möglichkeiten eines Frauenhauses. In diesem Fall entscheidet die Leitung der Einrichtung im Einzelfall über die Aufnahme. Die Mitarbeiterinnen tragen ferner mit dafür Sorge, dass die Interessentinnen, die nicht aufgenommen werden, in anderen geeigneteren Institutionen Unterstützung finden können.

Die Aufnahme gewaltbetroffener Frauen mit körperlicher Behinderung ist grundsätzlich in Frauenhäusern möglich. Im Frauenhaus Nurdan-Eker muss eine Aufnahme, aufgrund der baulichen Gegebenheiten, im Einzelfall geprüft werden.

2.3 Zielvorstellungen

Das Frauenhaus Nurdan-Eker übernimmt den Auftrag, von Gewalt betroffene Frauen und deren Kinder Schutz und Hilfe zur Verfügung zu stellen. Sie leistet damit einen unverzichtbaren Beitrag zur sozialen Infrastruktur.

Das Frauenhaus verfolgt mit ihrer Arbeit das Ziel, Frauen dabei zu unterstützen,

- Ihr Recht auf körperliche Unversehrtheit wahrzunehmen,
- Die Verletzung ihrer Würde und Integrität zu beenden,
- Die gewaltbedingte Krisensituation zu überwinden,
- Ihr Leben selbstbestimmt zu gestalten.

Getragen von der Vision eines gewaltfreien Miteinanders sieht das Frauenhaus Nurdan-Eker seine Aufgabe auch darin, die Alltäglichkeit von Menschenrechtsverletzungen in der Mitte unserer Gesellschaft in das öffentliche Bewusstsein zu rücken. Das Frauenhaus tritt für eine nachhaltige Ächtung und Bekämpfung der Gewalt an Frauen ein.

2.4 Einrichtungsstruktur

Der Aufenthalt in einem Frauenhaus stellt eine Übergangszeit dar. Jede Frau kann solange im Frauenhaus wohnen, wie sie den Schutz des Frauenhauses benötigt und bis sie Perspektiven für sich und ihre Kinder entwickelt hat.

Die Trennung aus einer Gewaltbeziehung stellt für viele Betroffene eine erhebliche Schwierigkeit dar und bedeutet einen Prozess in vielen kleinen Schritten. Die mehrmalige Inanspruchnahme eines Frauenhauses kann daher eine berechtigte und notwendige Form der Klärung von Perspektiven und Bewältigung der Gewalterfahrungen sein.

2.4.1 Lage und Größe der Einrichtung

Die Anschrift des Frauenhauses ist aus Sicherheitsgründen anonym. Im Frauenhaus leben acht betroffene Frauen und ihre Kinder zusammen. Jede Frau erhält ein eigenes Zimmer für sich und ihre Kinder. Es gibt Gemeinschaftsräume, die von allen Bewohnerinnen genutzt werden.

2.4.2 Raumkonzept

Das Raumkonzept orientiert sich an die Lebenswelt gewaltbetroffener Frauen und Kinder. Die Räume des Frauenhauses sind möbliert und den Bedürfnissen von Frau und Kindern angepasst. Für die Wohngemeinschaften wird der Anspruch einer größtmöglichen Selbstbestimmung und Selbstorganisation erhoben.

3. Theoretische Grundlagen

3.1 Leitbild und Prinzipien der Arbeit mit von Gewalt Betroffenen

Aus dem Leitbild und den Grundsätzen der Arbeiterwohlfahrt

- "Hilfe zur Selbsthilfe" und
- "Selbstbestimmung statt Abhängigkeit"

und der besonderen persönlichen und sozialen Situation der von Gewalt betroffenen Frauen in unserer Gesellschaft leiten sich die Prinzipien der Arbeit in dem Frauenhaus Nurdan-Eker der Arbeiterwohlfahrt e. V. ab.

„Wir fördern eine Kultur der Verantwortung für Menschenwürde, einen Umgang in Respekt und Menschlichkeit, sowie Sicherheit und Schutz vor Gewalt. Wir lehnen jegliche Form unautorisierter Gewalt ab und setzen uns für ein gewaltfreies miteinander Leben und Arbeiten ein. „

- **Prinzip der Parteilichkeit**

Parteilichkeit bezeichnet die gewollte und offene "Solidarisierung" mit von Gewalt betroffenen Frauen und Kindern. Sie soll der Interessenvertretung der Belange betroffener Frauen und Kinder dienen und zur Verwirklichung ihrer Bedürfnisse beitragen. Parteilichkeit bedeutet ferner Akzeptanz und Unterstützung der Frau in ihrem Selbstbestimmungsrecht.

Parteilichkeit bedeutet auch, die Verantwortung der Täter¹ deutlich zu machen, zu benennen und Konsequenzen einzufordern.

- **Prinzip der Solidarität**

Der Aufenthalt im Frauenhaus stellt eine Übergangszeit dar, dennoch kann sich durch das Zusammenleben und die gemeinsame Betroffenheit Solidarität zwischen den Bewohnerinnen entwickeln. Diese Solidaritätserfahrung wird im pädagogischen Rahmen von den Mitarbeiterinnen unterstützt. Die Erfahrung von Isolation und Ausgrenzung, die oft vor und nach der Trennung von dem gewalttätigen Partner und dem persönlichen und räumlichen Umfeld erlebt wird, kann somit gegebenenfalls gemildert werden.

- **Prinzip der Autonomie**

Frauen mit Erfahrungen von Gewalt in der Partnerschaft befinden sich oftmals in einer Situation der Abhängigkeit. Ihre körperliche und seelische Integrität wurde missachtet und verletzt und damit auch ihre Autonomie beeinträchtigt. Hinzu kommen meist finanzielle und/oder materielle Abhängigkeiten vom Täter.

In der pädagogischen Arbeit soll, im Rahmen des Prinzips Autonomie, die Betroffene in der selbstbestimmten Organisation und Planung ihrer Lebenssituation gestärkt werden. Die Mitarbeiterinnen tragen durch professionelle Krisenintervention, Beratung und Begleitung in Einzel- und Gruppenarbeit sowie durch Unterstützung bei der Durchsetzung von Rechten

¹ Die AWO begrüßt Angebote zur Täterarbeit sowie die Möglichkeit der Paarberatung, sofern diese nicht die Sicherheit der Frauen und Kinder beeinträchtigt. Diese Angebote gehören jedoch nicht zum Leistungsspektrum.

und Interessen der Frau und ihrer Kinder dazu bei, ihre emotionale, soziale und finanzielle Unabhängigkeit und Integrität aufzubauen oder wieder zu erlangen.

3.2 Beratungs- und Unterstützungsmodell

Wissenschaftliche Studien belegen seit vielen Jahren, dass häusliche Gewalt eine immense seelische Erschütterung darstellt, die schwerwiegende Folgen nach sich zieht und sich auf die betroffene Frauen und Kinder traumatisierend auswirken kann. Das häusliche Umfeld, das Schutzraum und Rückzugsmöglichkeit sein sollte, wurde von den Betroffenen als Ort von Gewalt, Bedrohung und Unsicherheit erlebt.

Die Gefühlswelt der Betroffenen ist geprägt von Angst, Ohnmacht, Hilflosigkeit und Ausgeliefertsein. Tiefe Skepsis und ein großes Misstrauen gegenüber eigenen Kompetenzen und effektiver Hilfe von außen sind Folgen von erlebter Gewalt.

Entsprechend des Personzentriertenansatzes nach Rogers begegnen die Mitarbeiterinnen den betroffenen Frauen und Kinder auf gleicher Augenhöhe. Dies ist, vor allem für von häuslicher Gewalt Betroffene wichtig, da sie in der Gewaltbeziehung, die Erfahrung von Unterdrückung und Abhängigkeit gemacht haben.

Kindern und Jugendlichen werden alle Vorgänge die sie im Einzelnen betreffen, transparent und zugänglich gemacht. Werden Kinder und Jugendliche, die traumatische Erfahrungen gemacht haben an den Belangen, die sie betreffen beteiligt, können sie sich als selbstwirksamer erleben. Dies ist besonders wichtig, da sie so mehr und mehr erfahren, Kontrolle über sich zu erlangen und somit nicht länger äußeren Bedingungen und Anforderungen hilflos ausgeliefert sein müssen.

Die Haltung der Mitarbeiterinnen ist geprägt von Wertschätzung und von der Überzeugung, dass die Betroffenen (Frauen wie Kinder) Expertinnen und Experten in eigener Sache sind. Dies entspricht auch dem Prinzip des Empowerments.

Das Prinzip des Empowerment befähigt die betroffenen Frauen und Kinder sich wieder als Experten in eigener Sache zu erleben. In einem Unterstützungsprozess der Selbstermächtigung fühlen sich die Frauen und Kinder ermutigt, ihre eigenen Angelegenheiten selbst in die Hand zu nehmen, ihre eigenen Kräfte und Kompetenzen zu entdecken und ernst zu nehmen und den Wert selbst erarbeiteter Lösungen schätzen zu lernen. Die Klienten bewegen sich aus der Erfahrung von Ohnmacht, Resignation und Demoralisierung heraus auf einen Punkt zu, von dem sie ihr Leben wieder selbst organisieren.

4. Leistungsspektrum

Das Angebot und die Leistungen des Frauenhauses Nurdan-Eker basieren auf den Prinzipien der Arbeit mit von Gewalt Betroffenen und den grundlegenden Zielen des Verbandes.

4.1 Schutz und Sicherheit

Schutz und Sicherheit steht im Frauenhaus an oberster Stelle. Neben einem sicheren Wohnraum für Frauen und deren Kinder, gewährleistet das Frauenhaus Nurdan-Eker eine 24 stündige telefonische Erreichbarkeit für die Aufnahme schutzsuchender Frauen durch qualifiziertes Personal. Bei Vollbelegung können die Mitarbeiterinnen an andere Frauenhäuser weitervermitteln.

4.2 Krisenintervention

Krisenintervention ist eine Form direkter, professioneller Hilfe und Unterstützung in einer bedrohlichen und unsicheren Lebenslage. In den meist telefonischen Beratungen stehen das Erstellen von Schutz- und Sicherheitsplänen, die Informationsvermittlung über die Aufnahme und das Leben in einem Frauenhaus sowie der Verweis auf andere Unterstützungsangebote in Wiesbaden im Mittelpunkt. Darüber hinaus werden bei Bedarf notwendige medizinische, und/oder psychotherapeutische Maßnahmen vermittelt.

4.3 Beratung und Begleitung

Die Unterstützung findet im Rahmen von Einzelunterstützung und von Gruppenangeboten statt. Bei der Unterstützungsangeboten wird grundsätzlich von den Ressourcen und der Eigenverantwortlichkeit der Klienten ausgegangen. Freiwilligkeit ist in der Regel die Grundvoraussetzung für die Beratung und Unterstützung der von Gewalt betroffenen Frauen und Kinder. Diese entscheiden selbst, wie häufig sie die Unterstützung in Anspruch nehmen möchten.

Einzelunterstützung

- **Einzelberatung für Frauen**

Im geschützten Rahmen werden die Bewohnerinnen bei der Klärung der Gefährdungssituation und des angemessenen Sicherheitsbedarfs unterstützt.

Im Rahmen der **Sozialberatung** werden die Bewohnerinnen bei der Entwicklung tragfähiger Perspektiven und ihrer praktischen Umsetzung unterstützt. Sie bekommen die Gelegenheit, individuelle Lösungen zu erarbeiten und Unklarheiten beispielsweise beim Sorge- und Umgangsrecht, bei Trennung und Scheidung, bei Unsicherheiten bezüglich des Aufenthaltsrechts und bei finanziellen Fragen zu klären. Bei speziellen Problemlagen, werden die Bewohnerinnen an weiterführenden Hilfeeinrichtungen vermittelt. Ferner werden

die Bewohnerinnen bei Bedarf zu den einzelnen Institutionen von den Mitarbeiterinnen begleitet.

Im Rahmen der **psychosozialen Beratung** werden die Bewohnerinnen psychisch stabilisiert und bei der Wiederherstellung der Selbstwirksamkeit unterstützt. Die Bewohnerinnen werden bei der Auseinandersetzung mit der erlebten Gewalt unterstützt, sowie bei der Bewältigung der neuen Rolle als alleinerziehende Mutter. Ferner werden die Mütter für die Auswirkungen von Gewalt auf ihre Kinder sensibilisiert.

- **Einzelberatung für Kinder und Jugendliche**

Kinder in Krisensituationen haben einen gesonderten Schutz- und Beratungsbedarf. Die Mitarbeiterinnen des Kinder- und Jugendbereichs besprechen im Rahmen der **Sozialberatung** in erster Linie die Erstellung von Sicherheitsmaßnahmen (Gefahrenprognose und Sicherheitsplan). Darüber hinaus dient die Sozialberatung der Klärung individueller Fragen und der Informationsvermittlung (auf eine altersspezifische pädagogische Art und Weise).

Im Rahmen der **psychosozialen Beratung** gehen die Mitarbeiterinnen unter anderem auf Verhaltensweisen der Kinder und Jugendlichen ein, die im Zusammenhang mit der erlebten Gewalt stehen. Die meisten Jungen und Mädchen können das, was sie erlebt haben nicht verstehen und verarbeiten, dadurch könnten sie eigene Überlebensstrategien entwickeln, die vom Umfeld als auffällig wahrgenommen werden.

Im Frauenhaus verstehen die Mitarbeiterinnen diese Verhaltensweisen, im Sinn der Traumapädagogik, als Versuche, das Erlebte aktiv zu bewältigen. Durch einen verstehenden Umgang mit diesen Reaktionen können sie beispielsweise die Kinder dabei unterstützen und befähigen alternative Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln.

- **Gemeinsame Beratung von Müttern und Kindern**

Ein weiteres zentrales Thema in der Beratungsarbeit stellt die Rolle der einzelnen Familienmitglieder dar. Nach der Trennung vom gewalttätigen Vater muss sich das Familiensystem neu ordnen. Die Stabilisierung der Mutter-Kind-Beziehung steht hierbei im Vordergrund. In diesem Zusammenhang arbeiten die Beraterinnen des Kinder- und Jugendbereichs und die Beraterinnen des Frauenbereichs eng zusammen. Hauptaufgabe in diesem Bereich ist, Mutter und Kinder miteinander in Dialog zu bringen.

Gruppenarbeit

- **Pädagogische Gruppenangebote**

Die pädagogischen Gruppenangebote finden sowohl in den Räumen der Beratungsstelle als auch außerhalb statt. Gruppenveranstaltungen sind ein wichtiger Bestandteil der pädagogischen Arbeit. Da sich die Struktur der Bewohnerinnen, sowie die der Kinder und Jugendlichen im Frauenhaus stets im Wandel befindet, ist ein hohes Maß an Flexibilität in Bezug auf das Angebot der Gruppenarbeit, sowohl im Frauen als auch im Kinder- und Jugendbereich erforderlich.

- **Pädagogische Gruppenangebote für Frauen**

Projektarbeit ermöglicht es, Gruppenarbeit zeitlich begrenzt und auf aktuelle Anliegen der Bewohnerinnen abgestimmt, anzubieten.

In der Projektarbeit mit den betroffenen Frauen geht es darum, diesen zu ermöglichen, die erlebte Gewalt nicht nur als Einzelschicksal wahrzunehmen. Ziel ist es Solidarität, einen Blick für gesellschaftliche Zusammenhänge und Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit zu fördern.

Hier besteht ein wichtiger Anknüpfungspunkt zur nachgehenden Beratung. In unterschiedlichen Projekten fördern wir das Kennenlernen und die Vernetzung ehemaliger und derzeitiger Bewohnerinnen. Dies geschieht in Form von Festen und Freizeitveranstaltungen.

- **Pädagogische Gruppenangebote für Kinder und Jugendliche**

Insbesondere im Kinder- und Jugendbereich muss das Gruppenangebot stets altersgerecht angepasst werden. Unterschiedliche Angebote dienen der Stabilisierung und Stärkung der Kinder und Jugendlichen. Die Gruppenangebote tragen ferner dazu bei, die Kinder und Jugendlichen dabei zu unterstützen, die eigenen Bedürfnisse und Gefühle zu erkennen, zu verbalisieren und in partizipativen Prozessen neue Verhaltensweisen im Umgang mit Konflikten zu erlernen.

Freizeitpädagogische Aktivitäten im Kinder- und Jugendbereich fördern ferner die individuellen Interessen und Fähigkeiten und damit die Selbstwahrnehmung und die Selbstermächtigung.

- **Pädagogische Gruppenangebote für Mütter und Kinder**

Mutter-Kind-Angebote tragen zur Förderung der Bindung zwischen Mutter und Kind bei und gestatten diesen, noch mehr in Dialog zu einander zu treten.

4.4 Nachgehende Beratung

Eine wichtige Form der Beratung ist das Angebot der nachgehenden Beratung für die Frauen, die das Frauenhaus verlassen haben und sich eine neue Lebenssituation aufbauen. Das Angebot der nachgehenden Beratung besteht auf Wunsch für alle Frauen und Kinder sowie Jugendlichen, die das Frauenhaus verlassen haben.

Der Auszug aus dem Frauenhaus stellt für viele Frauen und ihre Kinder eine große Herausforderung dar und ist mit ambivalenten Gefühlen bezüglich der Bewältigung der neuen Lebenssituation verbunden. Die nachgehende Beratung ist eine Unterstützung der ehemaligen Bewohnerinnen und ihrer Kinder bei der Stabilisierung im Hinblick auf ihren Lebensplan und ihre Zukunftsgestaltung.

4.5 Beratung im Rahmen der Beratungsstelle

In der Beratungsstelle bieten wir sowohl telefonische als auch persönliche psychosoziale Beratung, Sozialberatung und Krisenintervention an.

Die Beratungsstelle ist eine Fachberatungsstelle für häusliche Gewalt und Stalking. Dieses Angebot richtet sich insbesondere an Frauen, die in ihrer Partnerschaft Gewalt erfahren.

Das Beratungs- und Informationsangebot umfasst

- Psychosoziale Beratung in Krisen- und Konfliktsituationen
- Aufsuchende Beratung²
- Informationsveranstaltungen und Beratung für relevante Berufsgruppen
- Vermittlung weiterführender Hilfen

Die Beratung erfolgt telefonisch rund um die Uhr, persönlich nach Terminvereinbarung sowie per Email Kontakt. Die Beratung ist kostenfrei und auf Wunsch anonym.

Im Rahmen der Interventionsstelle, welche eine Kooperation von zur Thematik der häuslichen Gewalt arbeitenden Fachberatungsstellen und der Polizei in Wiesbaden ist, bieten wir pro-aktive Beratung an. Erfolgt ein Polizeieinsatz wegen häuslicher Gewalt, können sich die Betroffenen mit einer Kontaktaufnahme durch Beratungsstellen einverstanden erklären. Erfolgt das Einverständnis werden sie durch Mitarbeiterinnen der Interventionsstelle angesprochen und können sowohl telefonisch als auch persönlich beraten werden.

Die Pro-aktive Beratung soll für einen erleichterten Zugang zu unserem Beratungsangebot sorgen.

4.6 Prävention

Prävention findet einerseits auf der strukturellen Ebene, andererseits auf der persönlichen Ebene statt.

Auf der **strukturellen Ebene** arbeiten die Mitarbeiterinnen des Frauenhauses mit anderen Institutionen und Organisationen zusammen, die sich ebenfalls mit der Thematik „Gewalt gegen Frauen und Kinder“ befassen. Aktivitäten im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit können somit präventiv wirken und einen Beitrag zur Ächtung häuslicher Gewalt in der Gesellschaft leisten.

Auf der **persönlichen Ebene** können die betroffenen Frauen, im Rahmen der Auseinandersetzung mit der erlebten Gewalt für sich klären, warum sie in der Gewaltbeziehung ausgehalten haben und was letztendlich der Auslöser war, um diese zu beenden. Das Verstehen des eigenen Verhaltens kann im Sinne von Prävention dazu führen, dass die Frauen ein Gespür dafür entwickeln, erste Anzeichen von Gewalt zu erkennen und sich aus einer möglichen nächsten Gewaltsituation rechtzeitig zu lösen.

² Von Gewalt betroffenen Frauen, die keine Möglichkeit haben in die Beratungsstelle zu kommen und Beratung in Anspruch zu nehmen, bieten wir die Möglichkeit an, in einem öffentlichen, jedoch geschützten Raum aufgesucht und dort beraten zu werden.

Kinder, die Gewalt zwischen den Eltern erlebt haben, können ein entsprechendes Beziehungs- und Bindungsmodell verinnerlicht haben. In der pädagogischen Arbeit werden Kinder und Jugendliche von der Mitarbeiterin des Kinderbereiches dabei unterstützt, die mit der erlebten Gewalt in Zusammenhang stehenden Ängste und inneren Konflikte aufzuarbeiten und verinnerlichte Beziehungsmodelle zu verändern.

Da häusliche Gewalt oft von Generation zu Generation weitergegeben wird, ist diese Arbeit auch als Präventionsarbeit zu verstehen.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt der Prävention in unserer praktischen Arbeit, stellt der Kinderschutz und die Einschätzung von Kindeswohlgefährdung dar. Eine eigenständige Unterstützung der Kinder findet auch im Rahmen des „Schutzkonzepts - Standards und Verfahren zur Umsetzung des Schutzauftrags bei Kindeswohlgefährdung“ statt.

4.7 Öffentlichkeitsarbeit

Die Sensibilisierung der breiten Öffentlichkeit für das Thema „Gewalt gegen Frauen und Kinder“ stellt einen wichtigen Schwerpunkt unserer Arbeit dar.

Mit der Öffentlichkeitsarbeit verfolgen wir das Anliegen, häusliche Gewalt als gesellschaftliches Problem in das öffentliche Bewusstsein zu rücken, verbreitete Vorurteile abzubauen und für die Belange betroffener Frauen und Kinder zu sensibilisieren. Ein weiteres Ziel unserer Arbeit ist, Veränderungen herbeizuführen, die auf den Abbau von Dominanz und Unterordnung im Geschlechterverhältnis abzielen.

Kooperation und Vernetzung mit anderen Einrichtungen verstehen wir als unerlässliche Grundlage unserer Arbeit. Kooperation findet sowohl übergreifend als auch einzelfallbezogen statt.

Ziel von Kooperation und Vernetzung ist neben den entstehenden Synergieeffekten durch die Zusammenarbeit verschiedener Institutionen, auch die Verbesserung der Unterstützung für die im Einzelfall von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen und Kinder.

4.8 Kooperationsverträge

Um die Leistungserbringung sicherzustellen, hat die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e.V. Kooperationsverträge sowohl mit der Stadt Wiesbaden als auch mit dem Land Hessen Kooperations- bzw. Leistungsverträge abgeschlossen.

Ein regelmäßiger Austausch zwischen den Kooperationspartnern ist in den Kooperationsverträgen geregelt. Die Dokumentation aller Leistungen ist in den Kooperationsvereinbarungen festgeschrieben und beinhaltet den jährlichen Tätigkeitsbericht sowie die Erfassung von Statistischen Daten mit Hilfe des Sozialmonitors.

Darüberhinaus hat die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e.V. mit der Hochschule RheinMain in Wiesbaden einen Ausbildungsvertrag für das Projektstudium "Sozialarbeit mit

Frauen" zur Ausbildung und Anleitung von Praktikantinnen geschlossen. Studierende des Fachbereichs Sozialwesen können somit im Rahmen ihres Studiums ein Praktikum in unserer Einrichtung absolvieren.

5. Arbeitsorganisation

5.1 Organisation des Frauenhauses Nurdan-Eker

Entsprechend des Organigramms des Frauenhauses und der Beratungsstelle und nach dem Prinzip der gleichberechtigten Teamarbeit organisieren die Mitarbeiterinnen ihre Arbeit immer in enger Zusammenarbeit mit der Leitung. In Fällen von Krankheit oder Urlaub, werden die einzelnen Mitarbeiterinnen von der Fachkollegin vertreten.

Teamarbeit, beruhend auf dem Prinzip Gleichberechtigung und Eigenverantwortung, hat perspektivische Vorbildfunktion für die Bewohnerinnen des Frauenhauses, welche in ihrer erlebten Gewaltbeziehung ausschließlich hierarchische Strukturen kennen gelernt haben.

5.2 Darstellung der Verantwortung und Kompetenzen

Gemäß der Stellenbeschreibungen des Frauenhauses sind die einzelnen Verantwortlichkeiten und Kompetenzen festgelegt.

Die Prozessbeschreibungen regeln die Arbeitsabläufe und Verantwortlichkeiten. Die Gesamtverantwortung für die Umsetzung des Prozesses obliegt der verantwortlichen Einrichtungsleitung. Die Kontrolle erfolgt in der Regel im Rahmen interner Audits.

5.3. Personelle Ausstattung

Die Aufgaben des Nurdan-Eker-Hauses werden mit mindestens drei vollen Stellen Fachpersonal bewältigt. Die Stellen können mit drei Vollzeitkräften oder entsprechend des Stellenumfangs mit Teilzeitkräften besetzt werden.

Die Einrichtungsleitung, zwei Mitarbeiterinnen im Frauenbereich sowie eine Mitarbeiterin im Kinder- und Jugendbereich bilden das hauptamtliche Team.

Im Rahmen der Rufbereitschaft, stellen fünf nebenamtliche Mitarbeiterinnen die telefonische Beratung sowie die Aufnahmen ins Frauenhaus außerhalb der Bürozeiten sicher.

5.4 Information und Kommunikaton

Die Besprechungsstruktur des AWO Kreisverbands Wiesbaden e. V. regelt die Aufgaben, Anzahl, Teilnehmer und Struktur der Besprechungen im Frauenhaus sowie der Verbindlichkeitsgrad (zeitlich und personell) und die Dokumentation der Besprechungen.

5.5. Beratungs- und Unterstützungsangebote

5.5.1 Das Leistungsspektrum

Das Leistungsspektrum bezüglich der Unterstützung von Gewalt betroffener Frauen und Kinder, richtet sich individuell nach deren persönlichen, kulturellen und sozialen Situation aus.

Fachliche Standards, Grundsätze und Vorgehen bezüglich der Beratung und Unterstützung von Frauen und Kindern werden in der Steuerungsgruppe Pädagogische Einrichtungen, von der Einrichtungsleitung in enger Zusammenarbeit mit der QMB, erarbeitet. Als Grundlage hierfür wird das Materialband zum Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch Frauenhäuser, des Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. hinzugezogen.

Die Prozessbeschreibung „Belegungsmanagement“ regelt die Arbeitsabläufe und Verantwortlichkeiten für das gesamte Belegungsmanagement. Sie umfasst den gesamten Zeitraum vom Erstkontakt über die Aufnahme bis zum Auszug aus dem Frauenhaus, und bezieht die Beratung und Unterstützung ehemaliger Bewohnerinnen mit ein.

Den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e.V. entsprechend, hinsichtlich der Mitwirkung der Bewohnerinnen und ihren Kindern, wird die Einrichtung u.a. durch regelmäßig stattfindenden Qualitätsbefragungen, als auch durch ein Beschwerdemanagementsystem gerecht.

5.5.2 Gestaltung der Büroräume

Bei der Gestaltung der Büroräume werden folgende Aspekte berücksichtigt:

- Funktionale und ansprechende Gestaltung
- Kindgerechte Gestaltung des Kinderbüros
- Ausstattung des Büroräume mit Laptops, Beamer und WLAN
- Gestaltung der Wände mit anregenden Bildern

5.5.3 Personaleinsatzplanung

Der Personaleinsatz wird entsprechend der Anforderungen gestaltet.

Ziele der Dienstplanung sind:

- Gewährleistung eines geregelten und effektiven Dienstablaufs
- Bedarfsgerechter und wirtschaftlicher Personaleinsatz unter Anwendung der gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen
- Sicherstellung des Leistungsspektrums

- Transparenz der Personaleinsatzplanung
- Zufriedenheit bei Mitarbeiterinnen und Klienten
- Nachweis des Personaleinsatzes durch Stundennachweise jeder Mitarbeiterin
- Nachweis der geplanten und ungeplanten Abwesenheiten bei Urlaub, Fortbildung, Krankheit, etc. durch entsprechende Einträge in die Stundennachweise bzw. durch Einreichen der erforderlichen Urlaubsanträge
- Nachweis real entstandenen Mehrarbeits- und/oder Überstunden in den Stundennachweisen.

5.6 Hygienemanagement

Die Leiterin / der Leiter der Einrichtung trägt die Verantwortung für die Einhaltung und Umsetzung des Hygienemanagements. Dies umfasst die Anleitung und Kontrolle der zur Hygienesicherung notwendigen Erfordernisse.

Unterstützt und ergänzt wird diese Funktion durch die Hygienebeauftragte des Kreisverbandes der Arbeiterwohlfahrt Wiesbaden.

Der Hygieneplan ist jährlich auf seine Aktualität zu prüfen. Die Inhalte müssen jedem Mitarbeiter bekannt sein und bei Bedarf auch jederzeit eingesehen werden können. Mindestens alle 2 Jahre erfolgt eine Belehrung über die aufgestellten Maßnahmen, bei Veränderungen, müssen diese direkt kommuniziert und umgesetzt werden.

Belehrungen sind schriftlich zu dokumentieren.

5.7 Haustechnik

Das Frauenhaus ist durch die Haustechnik mit einem Reparaturbuch ausgestattet, in welchem festgestellte Mängel eingetragen werden. Die Mitarbeiter der Haustechnik werden über die Mängel informiert. Diese Mängel werden von den Mitarbeitern der Haustechnik, nach Antrag beim Gebäudemanager, abgearbeitet.

Turnusmäßig wird die Einrichtung einmal in der Woche von der Haustechnik angefahren.

Bei Mängeln, aus denen eine unmittelbare Gefährdung ausgeht, wird der vor Ort tätige Hausmeister bzw. der Vermieter kontaktiert.

Bei Geräten, die sich im Eigentum der Arbeiterwohlfahrt befinden, werden Funktions- und sicherheitstechnische Überprüfungen, sowie Reparaturaufträge mittels Reparaturbuch angezeigt. Verantwortlich dafür ist die Leitung der Einrichtung bzw. die Vertretung. Die Haustechnik veranlasst die Reparatur oder führt sie selbst aus.

Eine Begehung durch den TÜV erfolgt regelmäßig. Ebenso werden alle Geräte alle zwei Jahre durch die Firma Medybite auf ihren ordnungsgemäßen Zustand überprüft.

6. Gemeinwesenarbeit / Vernetzung

Kooperationen mit Polizei, Amt für Soziale Arbeit, Sozialdienst, Fachberatungsstellen, Frauenhäuser, Schulen und Kindergärten, Ärzte, Fachhochschulen, etc. sind ein wichtiger Bestandteil der Arbeit im Frauenhaus Nurdan-Eker.

Die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e. V. legt Wert auf eine kooperative Zusammenarbeit im Stadtteil und allen dort ansässigen Vereinen und Verbänden.

Die Frauenhaus engagiert sich in folgenden Gremien/ Arbeitskreisen:

- Arbeitskreis Prävention, Schutz und Hilfe bei häuslicher Gewalt,
- Arbeitskreis der Frauen- und Mädcheneinrichtungen,
- Arbeitsgemeinschaft der hessischen Frauenhäuser in Trägerschaft
- Landesarbeitsgemeinschaft der Beratungsstellen.

7. Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung

7.1 Risikomanagement

Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden unterschiedliche Instrumente der Einschätzung, Überwachung und Minimierung von Risiken angewendet:

Art/Risiken	Instrumente im Rahmen des QMS
Bauliche Sicherheit	<ul style="list-style-type: none">• Begehung Anlage und Gebäude GWG• Innenbegehung GWG
Management/Verwaltung	<ul style="list-style-type: none">• Sozialmarketing• Belegungsmanagement• Rechnungswesen• Controlling Bericht/Quartal• Controlling Bericht/Jahr• Bericht der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft• KVP: KVPlan, Instandhaltungsplan, Prospektiver Fortbildungsplan• Jahresbericht Qualität

In der Einrichtung werden standardisierte Erhebungen durchgeführt. Verantwortlich für die Durchführung ist die Leitung. Ggf. werden geeignete Korrekturmaßnahmen eingeleitet und im Rahmen der Auswertung erfasst.

7.2 Beschwerdemanagement

Beschwerden sind alle Äußerungen von Unzufriedenheit, die Bewohnerinnen und ihre Kinder, Lieferanten und Kooperationspartner gegenüber der Einrichtung vornehmen, um auf eine als unangenehm bzw. unangemessen empfundene Dienstleistung hinzuweisen.

Das Beschwerdemanagement ist im QM-System beschrieben und geregelt. Beschwerden werden zeitnah und qualifiziert bearbeitet und dokumentiert. Beschwerdeführer erhalten verbindliche Rückmeldungen. Beschwerdeinformationen werden für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess gemäß der DIN ISO ausgewertet.

Unter „Beschwerdemanagement“ wird der Prozess der Planung, Durchführung und Überprüfung aller notwendigen Maßnahmen zur Beseitigung von Beschwerden verstanden.

Voraussetzungen sind ein offener und angstfreier Umgang mit Problemen, Vorurteilen und möglichen Fehleinschätzungen.

- Das Beschwerdemanagement stellt eine wichtige Möglichkeit zur Fortentwicklung der Qualität dar.
- Gleichzeitig handelt es sich um ein wirkungsvolles Instrument zur Risikominimierung, indem ein konstruktiver Umgang mit bestehender Unzufriedenheit, Misstrauen, mangelnder Dialogbereitschaft und negativer Berichterstattung gegenüber der Einrichtung vorgebeugt wird.

7.3 Das Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagementsystem des Frauenhauses Nurdan-Eker verbindet das Menschenbild und das Wertesystem der Arbeiterwohlfahrt auf der einen Seite, mit der AWO Norm der Frauenhäuser – AWO Bundesverband. Auf der Grundlage des Leitbildes der Arbeiterwohlfahrt wurden konkrete Qualitätsanforderungen für jeden Arbeitsbereich entwickelt. Nach diesen Anweisungen des Qualitätsmanagements arbeiten und handeln die MitarbeiterInnen in der Frauenhauses Nurdan-Eker.

Unser Bestreben ist es, mit Hilfe von Controllinginstrumenten, wie z. B. Befragungen von Bewohnerinnen, MitarbeiterInnenbesprechung etc., die Qualität kontinuierlich zu verbessern.

7.4 Mitarbeiterinnen Qualifikation

7.4.1 Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen

Verantwortlich für eine umfassende und anforderungskonforme Einarbeitung ist die jeweilige direkte Vorgesetzte. Empfang und Einarbeitung von neuen Mitarbeiterinnen übernimmt die direkte Vorgesetzte. Die Einarbeitung wird auf Grundlage der dazu gehörenden Checkliste durchgeführt.

Die Einarbeitung sollte in der Regel nach sechs Wochen abgeschlossen sein. Neue Mitarbeiter nehmen im Laufe des ersten Tätigkeitsjahres an der zentralen Einführungsveranstaltung des FWIA der Arbeiterwohlfahrt Frankfurt teil.

7.4.2 Fort- und Weiterbildung (Qualifizierungen)

Die Einrichtung ergreift Maßnahmen der Erhaltungs-, Anpassungs- und Erweiterungsqualifizierung. Diese haben zum Ziel, die fachlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen der Mitarbeiter/innen zu erhalten und durch Erweiterung der Wissens- und Handlungskompetenz weiterzuentwickeln.

Die Qualifizierung wird auf der Grundlage der Unternehmensanforderungen geplant, umgesetzt und evaluiert.

Wiesbaden 03.05.2020

Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden

Patricia Volz

Fachbereichsleitung Pädagogische Einrichtungen

Nerotall 18, 65193 Wiesbaden

eMail: p.volz@awo-wiesbaden.de

Web: <http://www.awo-wiesbaden.de>