

Bern, 18. Dezember 2015

**Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und
Sozialdirektoren (SODK)**

Leistungskatalog Frauenhäuser

verabschiedet am 19. Mai 2016 vom Vorstand SODK

Katja Schnyder-Walser, lic. phil. I

Dr. Regula Ruffin

Mirjam Grunder, MSc Erziehungswissenschaften und Soziologie

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|-------------------------------|----------|
| 1 | Einleitung..... | 3 |
| 2 | Begriffe | 4 |
| 3 | Leistungskatalog | 5 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|--|---|
| Tabelle 1: Mitglieder der Projektgruppe | 3 |
| Tabelle 2: Leistungskatalog Frauenhäuser | 9 |

1 Einleitung

Im Anschluss an den im Juni 2015 publizierten Bericht zur Situation der Frauenhäuser in der Schweiz¹ hat der Vorstand der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) unter anderem entschieden, die Leistungen der Frauenhäuser in einem Leistungskatalog zusammenzufassen. Dieser soll einen groben Überblick über die Leistungen geben und eine einheitliche, transparente Grundlage für die künftige Definition von Leistungsvereinbarungen schaffen.

Der vorliegende Leistungskatalog wurde von einer Projektgruppe, bestehend aus vier Personen von Seiten der Dachorganisation der Frauenhäuser Schweiz (DAO) bzw. der Frauenhäuser und aus vier Personen von Seiten der Leistungsbesteller, entwickelt. Die Projektgruppe bestand aus folgenden Personen:

| Name | Amt / Institution |
|-----------------------|--------------------------------------|
| Brägger Marcelle | Frauenhaus Fribourg |
| Eichenberger Annelis | Frauenhaus Luzern |
| Haldimann Pascale | Centre de consultation LAVI Lausanne |
| Hofstetter Ruedi | Kantonales Sozialamt Zürich |
| Meier Christine | Frauenhaus Bern |
| Müller Gmünder Sandra | Kantonale Opferhilfestelle Zürich |
| Neruda Veronika | Generalsekretariat SODK |
| Roncoroni Bruna | Stadt Thun, Abteilung Soziales |
| Swoboda Ilona | Frauenhaus Winterthur |

Tabelle 1: Mitglieder der Projektgruppe

Im Herbst 2015 hat mit einem Entwurf des Leistungskatalogs eine Erhebung der aktuell erbrachten Leistungen stattgefunden. Insgesamt haben 19 von 20 angeschriebenen Frauenhäusern an der Bestandsaufnahme teilgenommen.² Die Ergebnisse der Erhebung sind in den Leistungskatalog eingeflossen.

Damit stellt der vorliegende Leistungskatalog eine einheitliche Definition der Leistungen nach Leistungsgruppen in Frauenhäusern dar.

Dieser Bericht ist wie folgt aufgebaut: In Kapitel 2 werden für den Leistungskatalog relevante Begriffe definiert, in Kapitel 3 ist der Leistungskatalog abgebildet, welcher die Leistungsgruppen und Leistungen der Frauenhäuser in der Schweiz definiert.

¹ SODK / EBG (Hg.): Ist- und Bedarfsanalyse Frauenhäuser Schweiz. Grundlagenbericht. Bern 2015.

² In der Schweiz gibt es 20 Frauenhäuser, je eines in Aarau, Basel, Bern, Biel, Brig, Chur, Freiburg, Genf, La Chaux-de-Fonds, Lausanne, Lugano, Luzern, Martigny, St. Gallen, Sion, Tenero, Thun, Uster, Winterthur, Zürich.

2 Begriffe

Für die Entwicklung des Leistungskatalogs der Frauenhäuser wurden die nachfolgenden Arbeitsdefinitionen für die Begriffe „Leistungskatalog“ und „Frauenhaus“ erarbeitet, gestützt auf bestehende Leistungsvereinbarungen zwischen Frauenhäusern und Kantonen sowie unter Berücksichtigung von Publikationen³.

Ein Leistungskatalog ...

- ist eine zusammenfassende Darstellung von Leistungen, die von bestimmten Organisationen für eine bestimmte Zielgruppe erbracht werden (sollen/können),
- unterscheidet zwischen Leistungsgruppen und Leistungen und strukturiert damit die Leistungen,
- wird im Austausch zwischen Leistungserbringern und -bestellern erstellt,
- bildet die Grundlage, um eine Leistungsmatrix zu erstellen (Übersicht, wer erbringt welche Leistungen).

Der Leistungskatalog beinhaltet weder Managementaufgaben (Freiwilligenmanagement, Personalmanagement, Angebotsplanung) noch Supportaufgaben (Buchhaltung, Administration, Statistik/Reporting), da diese Aufgaben keine Leistungen darstellen, welche „ein Frauenhaus zu einem Frauenhaus machen“.

Ein Frauenhaus ist ein stationäres Kriseninterventionsangebot und eine Notunterkunft für erwachsene Frauen und ihre Kinder, die von physischer, psychischer und/oder sexualisierter Gewalt betroffen sind. Ein Frauenhaus ...

- bietet Schutz, Unterkunft, Beratung und weitere Unterstützung,
- soll zur Stabilisierung der Betroffenen beitragen, weiterer Gewalt vorbeugen und die Betroffenen bei der Entwicklung einer Zukunftsperspektive unterstützen,
- unterstützt die Betroffenen bei der Organisation von nachhaltigen Anschlusslösungen und stellt sicher, dass eine angemessene Nachbetreuung gewährleistet ist,
- vermittelt als Fachstelle Informationen zum Thema häusliche Gewalt und sensibilisiert Fachpersonen sowie die regionale Öffentlichkeit dafür,
- ist mit diversen lokalen und regionalen Akteur/innen vernetzt und pflegt die Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden zugunsten einer guten Zusammenarbeit bei der Bekämpfung und Prävention von Gewalt gegenüber Frauen und Kindern,
- trägt dazu bei, dass sich Gesellschaft und Politik für eine nachhaltige Verbesserung im Bereich Gewalt gegen Frauen und Kinder einsetzen.

Diese Arbeitsdefinitionen bilden den Rahmen für die Definition des Leistungskatalogs für Frauenhäuser.

Der im nächsten Kapitel abgebildete Leistungskatalog legt dar, welche Leistungen von einem Frauenhaus erbracht werden, um seinen Auftrag gemäss obiger Definition zu erfüllen (Kernleistungen), sowie welche zusätzlichen Leistungen angeboten werden können.

³ Insbesondere wurden die folgenden Grundlagenpapiere einbezogen:
SODK / EBG (Hg.): *Ist- und Bedarfsanalyse Frauenhäuser Schweiz. Grundlagenbericht*. Bern 2015.
SVK-OHG Arbeitsgruppe "Frauenhäuser" (2013). *Leistungen der Frauenhäuser für die Opferhilfe. Arbeitsgrundlage zH. der DAO*. Nicht veröffentlicht.
Der Paritätische Thüringen et al. (Hg.): *Hilfstrukturen gegen häusliche Gewalt in Thüringen*. 2007.

3 Leistungskatalog

Der Leistungskatalog beinhaltet Leistungen, welche in elf Leistungsgruppen kategorisiert sind:

- 1) Anlauf-, Informations- und Fachstelle
- 2) Gewährung von Sicherheit und Schutz, Aufnahme und Krisenintervention
- 3) Gewährung von Unterkunft, Verpflegung und Infrastruktur
- 4) Fachberatung und Unterstützung während des Aufenthalts
- 5) Unterstützung bei der materiellen Existenzsicherung
- 6) Betreuung sowie Alltagsbegleitung und Kompetenzentwicklung während des Aufenthalts
- 7) Spezifische Angebote für Kinder
- 8) Vorbereitung Austritt sowie Anschlusslösungen
- 9) Nachbetreuung / Postvention
- 10) Öffentlichkeitsarbeit
- 11) Ambulante Beratungsstelle

In der letzten Spalte ist erwähnt, ob die jeweilige Leistung eine Kernleistung eines Frauenhauses darstellt oder nicht.

| Nr. | Leistungsgruppen | lit. | Leistung | Beschreibung der Leistung | Zielgruppe | Kernleistung |
|-----|---|------|--|---|---|--------------|
| 1 | Anlauf-, Informations- und Fachstelle | a | Telefonische Beratung | Direkte telefonische Erreichbarkeit bzw. Rückruf innert kürzester Zeit, niederschwellige Erreichbarkeit idealerweise 24h / 7 Tage, Vermittlung von Informationen und Lösungsansätzen, Triage, Prüfung der Aufnahmekriterien; Erläutern von Sicherheitsvorkehrungen; Adressen von Beratungs- und Fachstellen | Betroffene, Angehörige, Fachstellen und weitere (z.B. Spitäler) | x |
| | | b | Online Beratung | Setting mit entsprechenden Sicherheitsvorgaben | Frauen | |
| 2 | Gewährung von Sicherheit und Schutz, Aufnahme | a | Sicherung Notunterkunft und geschützter Wohnraum | Es besteht ein Sicherheitsdispositiv für das Frauenhaus (Verhaltensregeln, bauliche Massnahmen, Ausstattung, Zusammenarbeit mit Sicherheitsdiensten etc.) | Frauen & Kinder | x |

| Nr. | Leistungsgruppen | lit. | Leistung | Beschreibung der Leistung | Zielgruppe | Kernleistung |
|-----|---|------|--------------------------------------|---|-----------------|--------------|
| | und Krisenintervention | b | Datenschutz | Die Handhabung des Datenschutzes und des zur Fallbearbeitung notwendigen Datenaustausches - basierend auf den kantonalen Vorgaben respektive dem OHG ⁴ - ist mit den involvierten Behörden und Stellen vereinbart. | Frauen & Kinder | |
| | | c | Aufnahme | Organisation des Transfers unter Sicherheitsvorkehrungen, Aufnahme der Personalien, minimale Einführung in die Hausregeln und ins Haus, idealerweise 24h/7 Tage | Frauen & Kinder | x |
| | | d | Krisenintervention | Einschätzung Gesundheitszustand und bei Indikation, Organisation medizinischer oder psychiatrischer Versorgung, Sicherheit der Kinder (z.B. diese abholen), Stabilisierung | Frauen & Kinder | x |
| | | e | Aufnahmegespräch(e) | Situationsanalyse Frauen und Kinder, Aufenthaltsstatus abklären; Opferhilferelevanz abklären, Informationen zu den Rechten der Opfer gemäss OHG geben, ausführliche Gefährdungseinschätzung und Sicherheitsmassnahmen treffen/besprechen, Ermitteln weiterer Akteure (Fachleute, Private), dringende erste Schritte (z.B. Konto sperren, Post umleiten), bei Bedarf mit Dolmetscherin | Frauen & Kinder | x |
| 3 | Gewährung von Unterkunft, Verpflegung und Infrastruktur | a | Vorhalteleistung | Leistungen, Infrastruktur und personelle Ressourcen, die unabhängig vom Auslastungsgrad bereitgestellt werden müssen. Der Umfang der Vorhalteleistungen definiert sich in der Regel durch die festgelegte Platzzahl und die Leistungen, welche trotz voller Auslastung zu erbringen sind (z.B. Triage). | Frauen & Kinder | x |
| | | b | Wohnraum | 1 Zimmer pro Frau/Familie bietet Möglichkeiten zu Rückzug, Gemeinschaftsräume zu Kontakt | Frauen & Kinder | x |
| | | c | Hausreinigung und Unterhaltsarbeiten | Grundsätzlich sind Frauen nach Möglichkeit für die Reinigung ihres Zimmer und allenfalls weiterer Räumlichkeiten zuständig, werden dabei bei Bedarf angeleitet und gewisse Reinigungsarbeiten sowie die Unterhaltsarbeiten werden von entsprechendem Personal (intern/extern) vorgenommen. | Frauen & Kinder | x |
| | | d | Verpflegung | Die Frauen sind nach Möglichkeit selber für die Zubereitung und Ausgabe von Getränken und Speisen verantwortlich, erhalten bei Bedarf Anleitung und teils Mahlzeiten werden von entsprechendem Personal (intern/extern) zubereitet. | Frauen & Kinder | x |
| | | e | Notset Wäsche & Hygiene | Zur Verfügung stellen von notwendigen Hygieneartikeln, Kleidern u. ä. | Frauen & Kinder | x |
| | | f | Wäschereinigung | Den Frauen werden Waschmaschine(n) und Trockner zur Verfügung gestellt. Sie erhalten wenn nötig Anleitung. | Frauen & Kinder | x |

⁴ OHG ist die Abkürzung für das Bundesgesetz über die Hilfe an Opfer von Straftaten (Opferhilfegesetz) vom 23. März 2007, SR 312.5.

| Nr. | Leistungsgruppen | lit. | Leistung | Beschreibung der Leistung | Zielgruppe | Kernleistung |
|-----|--|------|---|---|-----------------|--------------|
| 4 | Fachberatung und Unterstützung während des Aufenthalts | a | psychosoziale Beratung Frauen | psychische Stabilisierung, Zielvereinbarung (gemäss Beratungskonzept), Handlungsfähigkeit, Selbstkompetenzen und psychische Gesundheit stärken | Frauen | x |
| | | b | rechtliche Beratung | Information über zivil- und strafrechtliche Möglichkeiten, Unterstützung bei Strafanzeigen, Vermittlung von Anwält/innen, Begleitung in zivil- und strafrechtlichen Verfahren | Frauen | x |
| | | c | migrationspezifische Beratung | Klärung Aufenthaltsstatus, Integrationsförderung, Vernetzung mit Migrationsberatungsstellen, Berichte zur Unterstützung von Härtefallgesuchen | Frauen | x |
| | | d | Gesundheitsberatung | Abklärung der Notwendigkeit und bei Bedarf Vermittlung von medizinischer Hilfeleistung | Frauen | x |
| | | e | Sicherheitsberatung | Erarbeitung von Handlungsstrategien bei Gefährdung/ potentiellm Kontakt zu Gefährder, bei Bedarf Kooperation mit Fachstellen der Polizei und Männerberatungsstellen | Frauen | x |
| | | f | Beratung Mütter | Erziehungsberatung, Unterstützung Mutter-Kind-Beziehung, Berichte und Empfehlungen an Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), Beratung und Berichte zu Sorgerechtsfragen | Frauen | x |
| 5 | Unterstützung bei der materiellen Existenzsicherung | a | Erschliessung finanzieller Hilfe gemäss OHG | Verfassen von Gesuchen um Kostenbeiträge für Soforthilfe und längerfristige Hilfe an kantonale Opferhilfestellen | Frauen | x |
| | | b | Erschliessung weiterer finanzieller Hilfe | Verfassen von Finanzgesuchen bei Sozialämtern (nach Ablauf der Finanzierung durch OHG) sowie weiterer Stellen | Frauen | x |
| | | c | finanzielle Beratung | z. B. Umgang mit Schulden, Budget, Triage zu Fachstellen | Frauen | |
| 6 | Betreuung sowie Alltagsbegleitung und Kompetenzentwicklung während des Aufenthalts | a | Alltagsbegleitung | Tagesstruktur, Beteiligung der Klientinnen an der Haushaltsführung, Unterstützung bei der Entwicklung von Alltagskompetenzen | Frauen | x |
| | | b | Gruppenangebote für Frauen | Fachspezifische Angebote, z. B. IT/PC-Kenntnisse, Bewegung, Ausflüge | Frauen | |
| | | c | Betreuung Nacht | Nachtrpräsenz durch eine Betreuungsperson | Frauen & Kinder | x |
| | | d | Individuelle Entlastungsangebote für Mütter, bei Bedarf | Kinderhütendienst wird intern oder extern bei individuellem Bedarf organisiert (z. B. im Fall von terminlichen Verpflichtungen der Mutter) | Frauen & Kinder | x |

| Nr. | Leistungsgruppen | lit. | Leistung | Beschreibung der Leistung | Zielgruppe | Kernleistung |
|-----|---|------|--|--|---|--------------|
| 7 | Spezifische Angebote für Kinder | a | Beratung Kinder | Sozialpädagogische Einzelgespräche, Kontaktpflege zwischen den Kindern und ihren männlichen Bezugspersonen bei Bedarf, Sicherheitsberatung, Vermittlung von psychotherapeutischer Abklärung/Unterstützung bei Bedarf | Kinder | x |
| | | b | Gruppenangebote | Betreutes Spielangebot, sozialpädagogische Arbeit | Kinder | x |
| | | c | Koordination/ Kontakte zu Kita, Kindergarten, Schule | Sicherheitsberatung, Begleitung, Unterstützung bei Schulwechsel | Frauen, Kinder & Institutionen | x |
| 8 | Vorbereitung Austritt sowie Anschlusslösungen | a | Unterstützung bei Wohnungssuche | | Frauen | x |
| | | b | Organisation und Unterstützung beim Umzug | | Frauen | x |
| | | c | Vernetzung der Klientinnen | Information der Klientinnen über soziale Organisationen und Beratungsstellen, an die sie sich nach dem Austritt wenden können; bei Bedarf Begleitung zu Gesprächen. | Frauen | x |
| | | d | Planung und Vorbereitung der Anschlusslösung in Zusammenarbeit mit anderen Stellen | | Frauen | x |
| | | f | Sicherheitsberatung im Hinblick auf den Austritt | inklusive Unterstützung beim Einleiten von Sicherheitsmassnahmen | Frauen & Kinder | x |
| 9 | Nachbetreuung/ Postvention | a | Postvention für Frauen und Kinder | bei Bedarf ambulante Begleitung der Klientinnen, um Gewalteskalation zu verhindern, die Entscheidung für ein selbständiges Leben ohne Gewalt zu stärken und um neue Perspektiven zu erarbeiten | Frauen & Kinder | x |
| 10 | Öffentlichkeitsarbeit | a | Informationsarbeit | Information der Öffentlichkeit, Politik und Fachwelt über die Tätigkeit des Frauenhauses und Sensibilisierung zum Thema häusliche Gewalt | Öffentlichkeit, Fachstellen/ Fachpersonen | x |
| | | b | Vernetzung und Kooperation | mit Fachstellen, Fachpersonen und Bildungsinstitutionen; Mitarbeit in Netzwerken, Runden Tischen, Arbeitsgruppen zur Sicherung der Fachlichkeit | Institutionen | x |

| Nr. | Leistungsgruppen | lit. | Leistung | Beschreibung der Leistung | Zielgruppe | Kernleistung |
|-----|---------------------------|------|--|---------------------------|--------------|--------------|
| 11 | Ambulante Beratungsstelle | a | Opferberatungsstelle für Frauen nach OHG | | Frauen | |
| | | b | Frauenberatungsstelle ausserhalb von OHG | | Frauen | |
| | | c | weitere ambulante Beratungen | z. B. Paarberatung | verschiedene | |

Tabelle 2: Leistungskatalog Frauenhäuser