



Qualitätscharta

„Haus der geschützten Wohnungen“

des KFS



VORWORT

Mit der vorliegenden Charta wird der Dienst detaillierter beschrieben und die Rechte der Nutzerinnen dieser Dienste definiert und gewährleistet.

Die Qualitätscharta ist auf der Webseite www.hdgw.it veröffentlicht und hat zum Ziel die Beschreibung der Dienste und Leistungen des „Haus der geschützten Wohnungen des KFS“. Ebenso besteht die Möglichkeit sich telefonisch unter der Nummer 0471/970350 über die Qualitätscharta zu erkundigen.

Beschreibung des Dienstes

Das „Haus der geschützten Wohnungen des KFS“ bietet Frauen, die in der Familie, in ihrer Beziehung oder Partnerschaft Gewalt erfahren haben oder davon bedroht sind sowie ihren minderjährigen Kindern, Schutz. Die Hilfestellung ist unabhängig von deren ethnischer, religiöser oder politischer Ausrichtung.

Das Einzugsgebiet des Dienstes erstreckt sich auf die gesamte Provinz Bozen. Frauen aus Nicht-EU Ländern müssen eine gültige Aufenthaltsgenehmigung vorweisen können.

Frauen außerhalb der Provinz Bozen können nur in Absprache mit der Herkunftsgemeinde und deren Garantie der Übernahme anfallender Kosten, sowie in Übereinstimmung mit dem Amt für Familiendienste, aufgenommen werden. Demgegenüber beinhalten die Kriterien einer Ablehnung das Nichterfüllen der Aufnahmekriterien, eine Suchterkrankung jeglicher Art, psychisch kranke Frauen mit einem Krankheitsbild, das eine intensive therapeutische und/oder medizinische Betreuung notwendig macht, Frauen die selbst- oder fremdgefährdet sind, Frauen die schon einmal wegen Nichteinhaltung der Regeln bzw. auf Grund massiver Grenzüberschreitungen die geschützte Wohneinrichtung vorzeitig verlassen mussten.

Bei Bedarf werden auch externen Frauen, welche sich in einer Gewaltsituation befinden, aber eine Aufnahme im Haus derzeit nicht in Erwägung ziehen, psychosoziale Beratungsgespräche zur Verfügung gestellt.

DIE GRUNDSÄTZE DER QUALITÄTSCHARTA

- **Gleichberechtigung und Unparteilichkeit:** Alle Klientinnen werden gleich behandelt, das Personal verpflichtet sich allen Klientinnen gleich objektiv und unparteiisch gegenüber zu treten.
- **Transparenz und Authentizität:** Die Klientinnen sind berechtigt über alle Leistungen und Angebote und Fristen der Einrichtung informiert zu werden. Zudem haben sie die Möglichkeit während der Bürozeiten sich an das Personal zu wenden hinsichtlich ihrer Anliegen.
- **Beteiligung:** Die Klientinnen haben das Recht ihre Meinungen, Ansichten und Erfahrungen zur Zufriedenheit der Einrichtung und des Personals mittels eines Fragebogens rückzumelden. Dies trägt zur Verbesserung der Qualität der Einrichtung bei.
- **Effizienz und Effektivität:** Die Einrichtung ist stets bemüht zur Verbesserung der Effizienz und der Effektivität beizutragen.
- **Kontinuität:** Das Angebot des Vereins ist verlässlich und kontinuierlich. Dies beinhaltet regelmäßige Gespräche mit Klientinnen und deren Kinder, Gruppenaktionen, Fortbildungen für die Klientinnen und Netzwerkarbeit. Beratende Gespräche verhelfen den Klientinnen zur Verbesserung ihrer Lebensqualität, der Stärkung der Autonomie und der eigenen Ressourcen.
- **Höflichkeit:** Der Betreiber verpflichtet sich, allen Klientinnen höflich gegenüber zutreten, sich verständlich für alle Klientinnen auszudrücken, dies beinhaltet auch, dass der Dienst die Leistungen in beiden Landessprachen gewährleisten muss.

DER DIENST

Das Team und dessen Funktionen

Das Team des Vereins Haus der geschützten Wohnungen des KFS besteht aus zwei ehrenamtlichen Mitgliedern, die für die Telefonbereitschaften zuständig und bei allen Sitzungen anwesend sind. Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen sind sowohl im Haus für die aufgenommenen Frauen und Kinder, als auch extern für Beratungen, Sensibilisierungsmaßnahmen und Information zuständig.



- 1 Präsidentin des Vereins
- 1 Team- und Vorstandsmitglied
- 1 Leiterin und Psychologin
- 1 Psychologin Bereich Minderjährige
- 1 Verwaltungskraft für die Sekretariats- und Verwaltungstätigkeit

Zielsetzung

Das „Haus der geschützten Wohnungen des KFS“ hat das Bestreben, den von Gewalt betroffenen Frauen und Kindern, Schutz und Hilfe zukommen zu lassen. Neben der Unterbringung in der geschützten Einrichtung werden auch informative und psychologische Stützgespräche, Beratungsgespräche für Frauen und Kinder angeboten. Ausschlaggebend ist dabei das ideologische Ziel der Einrichtung: „**Hilfe zur Selbsthilfe**“. Die Frau wird darin unterstützt Distanz zu ihrer früheren Lebenssituation zu bekommen und ihre Eigenständigkeit zu entdecken und auszubauen.

Wichtig dabei ist, dass jede Entscheidung von der Frau selbst getroffen und somit auch akzeptiert wird. Der Dienst hat die Aufgabe Frauen zu beraten, damit sie Kenntnis über ihre Rechte erlangen und sich der erlebten Gewaltsituation, aber auch der eigenen Ressourcen bewusst werden und dadurch die Situation bewältigen können.

Kontaktaufnahme

Die Frau kann sich über die grüne Nummer 800892828 mit den Mitarbeiterinnen der Einrichtung in Verbindung setzen, zudem können alle Interessierten und Betroffenen die Web-Seite www.hdgw.it nutzen, wo alle wichtigen Informationen erhältlich sind. Zudem gibt es auf der Seite die Möglichkeit eine anonyme Anfrage zustellen, die von einer Mitarbeiterin bearbeitet wird und einen Kontakt herstellt.

Die Aufnahme erfolgt nur nach dem Erstgespräch (persönlich oder telefonisch), dort werden die Bedürfnisse der Frauen und Kinder festgehalten und persönliche Anliegen vorgebracht. Zuweisungen können neben „Frauen helfen Frauen“ auch über andere Stellen wie Frauenhäuser/geschützte Einrichtungen, Sozialdienste, Ordnungskräfte, Krankenhäuser

usw. erfolgen. Beim ersten persönlichen Treffen mit der betroffenen Frau, wird die Art der Gewalt in Erfahrung gebracht, die Gefahrensituation eingeschätzt und die Betroffene wird über die Aufenthaltsdauer von 6 Monaten in Kenntnis gesetzt und die Hausordnung wird vorgestellt. Die Frau wird bereits vor Aufnahme im Haus darüber informiert, dass sie und ihre Kinder an einem sozialpädagogischen Hilfsprojekt teilnehmen werden, welches vorsieht, dass den Frauen psychosoziale Einzelgespräche und den Kindern Einzel- und Gruppenstunden angeboten werden. Gemeinsam wird das individuelle Projekt definiert und von den Dienstnutzerinnen unterschrieben. Nach dem Erstgespräch entscheidet das Fachteam über die Aufnahme, diese Entscheidung wird den Frauen innerhalb einer Woche mitgeteilt. Die definitive Aufnahme erfolgt nach einer 14 tägigen-Probezeit, wo überprüft wird, ob die Frau sich an die Hausregeln hält, ist dies der Fall, kann die Frau, für den vorgesehenen Zeitraum im Haus bleiben.

Bei Ankunft im Haus werden der Frau die Hausregeln mitgeteilt und die Betroffene unterschreibt sie. Die Frauen müssen die Hausregeln respektieren und einhalten um auch die Sicherheit der eigenen Person und der anderen Frauen und Kinder weiterhin zu gewährleisten, bei Nichteinhaltung der Hausordnung droht eine Beendigung des Projekts und in Folge muss die Frau das Haus verlassen.

Finanzielle Aspekte

Der erste Monat des Aufenthalts in der Einrichtung ist kostenlos. Innerhalb dieses ersten Monats muss sich die Frau an den zuständigen Sozialsprengel, in dessen Einzugsgebiet der Wohnsitz der betroffenen Frau liegt, wenden und dort wird die Berechnung des Tarifs in Beachtung der finanziellen Situation der Frau gemacht.

Das Haus

Das „Haus der geschützten Wohnungen des KFS“ ist ein Wohnhaus in Bozen mit 7 autonomen Wohneinheiten und anonymer Adresse und bietet Frauen und Kindern Schutz. Die Wohnungen sind möbliert und verfügen über eine Kochzeile und Kühlschrank. Das Haus verfügt maximal über 19 Schlafplätze. Das Gebäude, dessen Inhaber der Verein selbst ist, ist unauffällig in einer Häuserreihe integriert. Die Wartung des Hauses übernimmt der Verein.

Dienstleistungen und Unterstützungsangebot für Frauen und Kinder

- Organisation der Aufnahme und Begleitung der Frauen und Kinder in die geschützte Einrichtung
- Fachspezifische Beratungsgespräche in akuten Situationen (Krisenintervention)
- Kontinuierliche Einzelberatung
- Gruppengespräche nach Bedarf, Hausversammlungen um konstruktive Problemlösungs- und Konfliktlösungsstrategien zu bewältigen
- Vernetzte Arbeit mit anderen psychosozialen und gesundheitlichen Diensten und Einrichtungen
- Unterstützung in bürokratischen Angelegenheiten
- Informationen über Hilfsangebote bezüglich Arbeit, Wohnungssuche, finanzielle Sozialhilfe und anderes
- Vermittlung einer professionellen Rechtsberatung
- Unterstützung in der Selbstorganisation der Verpflegung und Versorgung für sich und die Kinder, um die Verantwortung und Selbstkontrolle zu fördern
- Unterstützung in der Aufrechterhaltung der solidarischen Umgebung, auch zwischen den Bewohnerinnen
- Vorträge durch externe Fachpersonen zu aktuellen Themen oder Vorstellung von diversen Hilfseinrichtungen, um den Wissenstand der Betreuten auszubauen und somit die Selbstsicherheit zu stärken
- Zeitweilige geschützte Unterkunft, autonome Wohnatmosphäre

Andere Partner des Dienstes

Öffentliche, soziale, ambulante und stationäre Einrichtungen, Einrichtungen im Kinder- und Jugendbereich und Ordnungskräfte.

VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN

Zur Erbringung von qualitativen Dienstleistungen wurde ein System mit Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Qualitätsstandards ausgearbeitet, welche den Klientinnen die Möglichkeit gibt zu überprüfen, ob die Leistungen qualitativ vollbracht werden.

Sollten die Leistungen nicht erbracht werden, können die Klientinnen eine Beschwerde einreichen. Der Dienst wird dann in einen zweiten Schritt die Beschwerde analysieren und wird, wenn die Beschwerde begründet ist, die Auszahlung der vorgesehenen Entschädigung im Maße von 50 Euro leisten.

Qualitätsstandards und Verpflichtungen

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Fristen zur Erbringung des Dienstes	Während Öffnungszeiten Gewährleistung der unerlässlichen Dienste	Montag bis Freitag 08:00-12:30 Uhr und von 13:30- 17:00 Uhr und am Freitag von 08:00-12:30 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen 24-stündige Telefonbereitschaft	Ja
	Fristen auf die Antwort auf Beschwerden der Nutzerinnen und Bürgerinnen	Innerhalb 15 Tage	Ja
Modalitäten der Diensterbringung	Ausarbeitung eines individuellen Projektes mit den Klientinnen, welches von den Klientinnen	100 %	Ja

	unterschrieben wird		
Multikanalzugang zu den Informationen des Dienstes	E-Mail, Postfach, Telefon/Fax	Fehlerfreies Funktionieren aller Kommunikationskanäle	Ja
Fachkenntnisse des Personals	Besitz der angemessenen, beruflichen Qualifikationen	100%	Ja
Einbeziehen der Klientinnen	Gespräch mit den Fachkräften	Mindestens einmal wöchentlich	Ja
Transparenz	Möglichkeit der Einsicht der Qualitätscharta	Auf der Webseite www.hdgw.it	Ja
Führung des Hauses	Instandhaltung des Hauses wird vom Verein übernommen	100 %	
Haus	Haus besteht aus sieben Wohnungen		Ja
Wohnung	Einrichtung und Ausstattung	Die Wohnungen sind möbliert und verfügen über eine Kochzeile und Kühlschrank	Ja
Bettwäsche	Anrecht auf Bettwäsche	Austeilung von Bettwäsche nach Bedarf	Ja

DIREKTE KONTAKT ZU DEN NUTZERINNEN

Um die Kultur und die ständigen Verbesserungen der Qualität unseres Dienstes und Leistungen, den Dialog mit und die Beziehungen zu unseren Nutzerinnen zu fördern, haben wir verschiedene Formen des direkten Kontakts vorgesehen:

Erhebung Zufriedenheit der Klientinnen

Die Frauen erhalten während des Aufenthalts und vor Auszug einen **Beurteilungsbogen** mit Fragen zum Aufenthalt und des erhaltenen Unterstützungsangebotes in der geschützten Wohneinrichtung. Dieser wird anonym ausgefüllt und dort kann ein Urteil über das Personal, die erhaltene Unterstützung abgegeben werden. Im Eingangsbereich ist ein **Briefkasten** angebracht, wo die Frauen auch jederzeit anonym Anmerkungen, Kritiken und/oder Vorschläge einwerfen können. Diese schriftlichen Rückmeldungen der Zufriedenheit werden von der pädagogischen Leiterin im Team vorgebracht und besprochen. Auch im wöchentlichen Einzelgespräch können im direkten Gespräch Beschwerden besprochen und angebracht werden und gemeinsam Lösungen gefunden werden.

Der Dienst nimmt eine Analyse der Vorschläge und Beschwerden vor und überprüft regelmäßig, ob alle Verpflichtungen und Standards die in der vorliegenden Charta definiert sind gewährleistet werden.

Vorschläge und Anregungen

Die Dienstnutzerinnen haben die Möglichkeit ihre Meinung betreffend der Zufriedenstellung und der Qualitätsverbesserung der Dienstleistungen einzubringen. Diese Hinweise und Vorschläge können schriftlich verfasst werden mit Hilfe eines Formulars (Anhang A: Formular für Vorschläge und Anregungen) und direkt im Dienstsitz in einem Postkasten abgegeben werden.

Die Bürger/Innen haben ebenfalls die Möglichkeit ihre Vorschläge einzubringen. Diese können an folgende E-Mail Adresse gesendet werden: info@hdgw.it

Der Dienst verpflichtet sich innerhalb 15 Arbeitstagen ab Erhalt der Anregungen und Hinweise den Dienstnutzerinnen schriftlich zu antworten.

Beschwerden



Die Dienstnutzerinnen haben die Möglichkeit Beschwerden und Anliegen, die den Dienst betreffen, vorzubringen. Dazu müssen die Einwände schriftlich verfasst werden (Anhang B: Formular für Beschwerden) und können direkt im Dienstsitz in einem Postkasten abgegeben werden.

Die Bürger/Innen haben ebenfalls die Möglichkeit ihre Beschwerden einzubringen. Diese können an folgende E-Mail Adresse gesendet werden: info@hdgw.it

Der Dienst verpflichtet sich innerhalb 15 Arbeitstagen ab Erhalt der Beschwerden sowohl den Dienstnutzerinnen als auch den Bürger/innen eine Antwort zu übermitteln. Den Dienstnutzerinnen wird dies schriftlich mitgeteilt, den Bürger/innen via E-Mail.

NÜTZLICHE INFORMATIONEN

Die Öffnungszeiten

Das „Haus der geschützten Wohnungen des KFS“ ist von Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 12:30 Uhr und von 13:30 Uhr bis 17:00 und am Freitag von 8:00 bis 12:30 Uhr telefonisch unter der Nummer 0471/970350 erreichbar, außerhalb der Bürozeiten, ist ein Anrufbeantworter aktiviert. Für Frauen und Kinder im Haus ist immer eine 24-stündige Erreichbarkeit gewährleistet. An den Wochenenden/Feiertagen und außerhalb Bürozeiten übernimmt dies die Präsidentin und ein Vorstandsmitglied. Das Haus befindet sich aus Sicherheitsgründen an einer anonymen Adresse.

E-Mail: info@hdgw.it

Webseite: www.hdgw.it

AUßERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN

Wenn die Klientinnen mit der Antwort auf die Beschwerde nicht zufrieden sind, können Sie unentgeltlich und durch das Formular gemäß Anhang C die Schlichtungskommission anrufen. Die Schlichtungskommission setzt sich aus einem Vertreter des Trägers und einem Vertreter des VZS zusammen. Die Ausgaben für das Verfahren sind Bestandteil der Spesen, die gemäß Art.2 Absatz 461, Buchstabe F) des Gesetzes Nr. 244/2007 durch Abhebung zu Lasten des Trägers vorgesehen und die vorab im Dienstleistungsvertrag für die gesamte Dauer desselben festgesetzt sind. Durch besagte Abhebung werden die Kosten für die Zeit

bestritten, die der Vertreter der VZS für die Sitzungen der Schlichtungskommission in Anspruch nehmen muss.

Das Schlichtungsverfahren gilt als eröffnet, sobald eine Schlichtungsanfrage einlangt. Die Kommission verpflichtet sich innerhalb von 20 Tagen einen Schlichtungsversuch zu unternehmen. Daten und Unterlagen werden vertraulich behandelt. Bei Abschluss des Verfahrens und sobald die Klientin ihre Einwilligung gegeben hat, verfassen und unterzeichnen die Kommissionsmitglieder ein Schlichtungsprotokoll, das als verpflichtender Vereinbarungsakt von beiden Parteien angenommen werden muss. In diesem Fall gilt der Streit als abgeschlossen und mit Verzicht auf alle weiteren Rechte und Rechtsbehandlungen. Die Abmachung ist unmittelbar nach Kenntnisnahme bindend und gilt für diese inhaltlich als Bekundung des einvernehmlichen Vertragswillens.

Verläuft der Schlichtungsversuch ohne Erfolg, wird dies von den Kommissionsmitgliedern bei Abschluss des Verfahrens im Protokoll festgehalten, das dann den Nutzerinnen übermittelt wird. Die Parteien haben somit die Möglichkeit die ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen.

Das Schlichtungsverfahren muss innerhalb von 20 Tagen nach Erhalt der Anfrage in die Wege geleitet werden. Die Verjährungsfristen gelten als abgeschlossen, bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens.

Im Laufe des Schlichtungsverfahrens gelten alle rechtlichen Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Gegenstand der Streitigkeit als vorübergehend aufgehoben.

FORMULARE

Anhang A: Formular für Vorschläge und Anregungen

Anhang B: Formular für Beschwerden

Anhang C: Formulare für Schlichtungsgesuch



Anhang A

FORMULAR FÜR VORSCHLÄGE UND ANREGUNGEN

Haus der geschützten Wohnungen des KFS
Postfach Nr. 103
39100 Bozen

Tel. 0471 970 350
Fax 0471 329 056
e-mail: info@hdgw.it

Dieses Formular ist für Vorschläge vorgesehen, für eine Antwort müssen die persönlichen Daten angegeben werden.

Was ist ihre Anmerkung?
Vorschlag oder Verbesserung

Vor- und
Nachname.....
.....

Straße.....PLZ
Ort.....

Tel.....E mail
.....

Datum.....Unterschrift.....
.....

Information zum Datenschutz im Sinne des Datenschutz-Kodex (GvD 196/2003)

Die angegebenen Daten werden ausschließlich für die Bearbeitung der Anfrage benutzt.



Anhang B

BESCHWERDEFORMULAR

Haus der geschützten Wohnungen des KFS
Postfach Nr. 103
39100 Bozen

Tel. 0471 970 350
Fax 0471 329 056

e-mail: info@hdgw.it

Ort und Datum.....

Beschwerde

Die/ der Unterfertigte
geboren in.....am....., wohnhaft
in.....

Straße/Platz....., legt hiermit Beschwerde aus folgenden
Gründen ein:

.....
.....
.....
.....

(Beschreibung des Sachverhaltes und der zeitlichen Ablaufes, wenn möglich mit Angabe des betroffenen Dienstes und des beteiligten Personals)

Aufgrund des oben Dargelegten ersucht der/die Unterfertigte:

.....
.....
.....
.....

...(angeben, wie nach Meinung des Betroffenen dem mangelhaften Dienst oder anderen aufzeigten Pflichtverletzung abgeholfen werden könnte).

.....

Unterschrift

Anlagen:

n. (Gesamtzahl der Anlagen angeben)

Information zum Datenschutz im Sinne des Datenschutz-Kodex (GvD 196/2003)

Die angegebenen Daten werden ausschließlich für die Bearbeitung der Anfrage benützt.



Anlagen C

SCHLICHTUNGANTRAG

Der/die Untertfertigte
 geboren
 am.....in.....wohnhaft
 in.....
 Straße/Platz.....Nr.....PZL.....Provinz....

 Tel:.....Email:.....

Nach dem Einreichen der Beschwerde am _____ (die eingereichte
 Beschwerde beilegen),
 hat er/sie von Haus der geschützten Wohnungen des KFS die beigelegte Antwort erhalten
 und ist mit dieser aus folgenden Gründen nicht einverstanden:

.....

beziehungsweise

nachdem es/sie nach 15 Tagen seit Einreichung der beigelegten Beschwerde keine Antwort
 darauf erhalten hat und nachdem er/sie sich jedenfalls nicht an das Gericht gewendet und
 keine Aufträge im Zusammenhang mit dem Gegenstand des Schlichtungsversuches an
 Dritte vergeben hat, ersucht er/sie um einen Schlichtungsversuch mittels beigelegten und
 von ihm/ihr akzeptierten Verfahren, das von der zwischen der VZS und dem Haus der
 geschützten Wohnungen des KFS, abgeschlossenen Qualitätscharta vorgesehen ist, um dem
 oben beschriebenen Streitfall durch Vergleich beizulegen.

Er/sie akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus dem/der
 Vertreterin des Hauses der geschützten Wohnungen des KFS und dem/der VertreterIn der



VZS zusammengesetzt ist und der er/sie ein umfassendes Mandat zur Beilegung des oben genannten Streitfalls erteilt.

Er/sie ermächtigt gemäß Legislativdekret vom 30. Juni 2003 Nr. 196 die Schlichtungskommission zum Zugang zu allen Dokumenten und zur Einsicht in seinem/ihren Namen in die personenbezogenen Daten, auch die vertraulichen, die den Schlichtungsversuch betreffen.

Im Hinblick auf die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erwählt er/sie sein/ihr Domizil beim Sitz der VZS und gibt folgende Adresse an, an der er/sie das Protokoll der erfolgten Schlichtung oder die Benachrichtigung über die nicht erfolgte Einigung zu erhalten wünscht:.....

.....
.....

Als Sprache für das Verfahren wählt er/sie Deutsch/Italienisch (die gewählte Sprache unterstreichen und die andere durchstreichen).

Ort und Datum.....**Unterschrift**.....

Folgende Dokumente werden beigelegt:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....