

Standards
der Beratungsstellen
für Betroffene
von häuslicher Gewalt
Mecklenburg-Vorpommern

Einleitung

- 1 Strukturqualität
 - 1.1 Niedrigschwelliger Zugang zum Beratungsangebot
 - 1.2 Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess
 - 1.3 Räumliche und technische Ausstattung
 - 1.4 Finanzierung des Beratungsangebotes
 - 1.5 Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiterinnen
 - 1.6 Organisationsstruktur

2. Prozessqualität
 - 2.1 Grundlagen der Beratungsarbeit
 - 2.1.1 Ethik und rechtliche Grundlagen
 - 2.1.2 Beratungsansatz
 - 2.2 Gestaltung des Unterstützungsprozesses
 - 2.2.1 Erstberatung
 - 2.2.2 Beratungsinhalte und Umsetzung
 - 2.2.3 Kontrolle des Beratungsprozesses
 - 2.2.4 Abschluss und Auswertung
 - 2.3 Qualifizierungen der Mitarbeiterinnen

3. Ergebnisqualität
 - 3.1 Inanspruchnahme durch die Zielgruppen
 - 3.2 Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der KlientInnen
 - 3.3 Sichtweise der Mitarbeiterinnen und KooperationspartnerInnen

Schlussbemerkung

Einleitung

„Die Würde des Menschen ist unantastbar“ (Grundgesetz, Artikel 1)

Von Gewalt Betroffene zu schützen und Hilfen für sie bereitzustellen ist eine gesellschaftliche Aufgabe, die sich aus dem im Grundgesetz garantierten Recht auf körperliche Unversehrtheit ergibt. (Grundgesetz, Artikel 2)

Häusliche Gewalt ist kein Einzelschicksal und betrifft vor allem Frauen und Kinder. Die Studie der 2014 veröffentlichten repräsentativen Studie der Europäischen Grundrechteagentur (FRA) zum Thema *Gewalt gegen Frauen* weist nach, dass 35 % der Frauen in Deutschland seit ihrem 15. Lebensjahr körperliche und/oder sexuelle Gewalt erfahren haben. Ausgeübt wird die Gewalt überwiegend durch die aktuellen oder früheren Lebenspartner. Diese Ergebnisse decken sich mit denen aus der ersten deutschen repräsentativen Studie des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend aus dem Jahr 2004.

Seit 1990 entstand in Mecklenburg-Vorpommern ein teilweise flächendeckendes, bedarfsorientiertes Hilfenetz von Frauenhäusern, Beratungsstellen für Betroffene von häuslicher und sexualisierter Gewalt, Interventionsstellen und Männerberatungsstellen.

Die Beratungsstellen für Betroffene von häuslicher Gewalt sind ein unverzichtbarer Bestandteil dieses Netzes. Das spezialisierte und professionelle Angebot der Beratungsstellen richtet sich an alle Betroffenen von häuslicher Gewalt unabhängig von ihrem Alter, Geschlecht, Bildungsgrad, ihrer sexuellen Ausrichtung, sozialem Status oder kultureller Herkunft. Mit ihrem niedrigschwelligen Angebot bieten sie psychosoziale Hilfestellung für die Bewältigung akuter und zurückliegender Gewalterfahrungen an. Darüber hinaus fallen auch andere Themen in das Beratungsspektrum, die in einem engen Zusammenhang mit Gewalterfahrungen stehen, wie beispielsweise soziale und finanzielle Notlagen, psychische Erkrankungen u. a. Als ambulante, mobile Einrichtungen haben die Beratungsstellen wesentlichen Anteil in der Beratung und Unterstützung der Betroffenen insbesondere in den ländlichen Regionen.

Die im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards stellen Rahmenbedingungen dar, wie sein sollten. Die derzeitige Situation ist so, dass Betroffene von häuslicher Gewalt keinen Rechtsanspruch auf Beratung und Unterstützung haben. Dadurch haben die Beratungsstellen keine Planungssicherheit und es fehlen ihnen die materiellen und personellen Ressourcen um diese Standards vollständig umzusetzen. Die Umsetzung dieser Standards erfordert eine einheitliche und verlässliche Finanzierung.

1 Strukturqualität

Für die Professionalität der Angebote und deren entsprechende Leistungsqualität sind Bedingungen erforderlich, die es Mitarbeiterinnen wie auch Klienten und Klientinnen ermöglichen, die gewünschten Ziele zu erreichen.

1.1 Niedrigschwelliger Zugang zum Beratungsangebot

Öffentlichkeitsarbeit:

- ist ein wichtiger Bestandteil der primären Präventionsarbeit und eine Voraussetzung dafür, dass Betroffene die Leistungen der Beratungsstellen wahrnehmen und kennen (lernen)
- Angebote der Beratungsstellen werden verständlich und eindeutig benannt, z.B. auf Plakaten, Faltblättern, Kampagnen, Veranstaltungen und im Internet
- zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit wird durchgeführt

Kontaktaufnahme

- ist telefonisch, per Fax, Mail, postalisch sowie persönlich möglich
- Sprechzeiten sind festgelegt, jedoch bei Bedarf flexibel
- außerhalb der Sprechzeiten wird mittels Anrufbeantworter und/ oder anderer Medien auf die Erreichbarkeit der eigenen Einrichtung sowie auf andere Einrichtungen verwiesen

Terminvergabe

- erfolgt schnellstmöglich und entsprechend der Situation der Hilfesuchenden
- zeitliche Rahmen sowie Häufigkeit der Termine werden mit der/ dem Betroffenen vereinbart und richten sich nach deren Bedürfnissen und dem Beratungsverlauf, soweit es personell und räumlich möglich ist

Beratung

- der Zugang zur Beratungsstelle ist weitestgehend barriere reduziert
- die Einrichtung ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar
- nach Möglichkeit sind die Beratungsräume so gelegen, dass der Zutritt nicht eindeutig beobachtbar ist
- die Beratungsstellen gewährleisten insbesondere in den ländlichen Regionen niedrigschwellige, zugehende und mobile Angebote
- Beratung und Unterstützung werden außerhalb der Einrichtung z.B. in der Wohnung der Betroffenen oder an neutralem Ort angeboten

Sicherheit ist von zentraler Bedeutung

- bei Erstkontakten ist auf die Schweigepflicht und die Möglichkeit einer anonymen Beratung hinzuweisen

Kommunikation

- die Beraterinnen stellen sich im Beratungsprozess auf die Kommunikationsbedürfnisse und -fähigkeiten der KlientInnen ein

- Beraterinnen verwenden bei Bedarf auch entsprechende Materialien/ Medien

1.2 Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess

- die Zusicherung der Selbstbestimmung ist im Bewältigungsprozess besonders relevant
- der Unterstützungsprozess wird nur auf Wunsch der Betroffenen begonnen/ durchgeführt
- Selbstbestimmung bezieht sich
 - auf die Kontaktaufnahme zur Einrichtung
 - die Dauer des Kontaktes
 - eine mögliche Anonymität im Beratungskontakt
 - die Kontrolle über eine Weitergabe von Informationen
- die Gestaltung der Beratung und der Beratungsinhalte wird transparent gehalten
- die Beratungsstellen bieten ihre Arbeit auf der Grundlage der Komm-Struktur (auf Initiative der Betroffenen) und polizeiunabhängig an
- Beratungsstellen leisten Hilfe zur Selbsthilfe

Anonymität ist eine wichtige Voraussetzung für die Kontaktaufnahme

- die Angebote der Beratungsstellen können ohne Nennung des Namens oder anderer persönlicher Daten in Anspruch genommen werden
- es besteht die Möglichkeit zur ausschließlichen Telefon-Beratung

Weitergabe von Informationen

- erfolgt nur durch die Hilfesuchenden selbst oder auf ihren ausdrücklichen Wunsch (Entbindung von der Schweigepflicht)
- Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen nehmen von sich aus keinen Kontakt zu Dritten (wie Eltern, Therapeutinnen oder Polizei) auf.
- nur bei akuter Selbst- oder Fremdgefährdung (beispielsweise bei Suizidalität, Kindesmisshandlung oder sexuellem Missbrauch) muss die Beraterin ihre Schweigepflicht gegebenenfalls brechen (siehe rechtliche Grundlagen)

Beratungsform und -inhalte

- werden mit den Betroffenen vereinbart
- Inhalt und Methoden entsprechen Anliegen und Bedürfnissen der Betroffenen
- die Betroffenen erhalten parteiliche Beratung
- Respekt und Toleranz gegenüber Betroffenen sowie eine hohe Professionalität der Beraterin sind selbstverständlich
- über das fachliche Vorgehen wird Transparenz hergestellt

1.3 Räumliche und technische Ausstattung

- angenehme Beratungsatmosphäre durch eine freundliche und aufgabengemäße Gestaltung der Räume
- Größe und Anzahl der Räume entsprechen Umfang und Inhalt des Angebots

(Je nach Schwerpunkt stehen Räume für die Arbeit mit Kindern oder für besondere Gruppenangebote zur Verfügung.)

- die Räume verfügen über ausreichenden Schallschutz, sanitäre Anlagen, Möglichkeiten für Büroarbeiten und Besprechungen
- für die Dokumentation, die Öffentlichkeits-, Fortbildungs- und Präventionsarbeit stehen die erforderlichen technischen Geräte und Materialien vor Ort zur Verfügung

1.4 Finanzierung des Beratungsangebotes

- die Unterstützungsangebote für die Betroffenen sind grundsätzlich kostenlos
- das Angebot der Beratungsstellen wird zum großen Teil als freiwillige Leistung durch das Land Mecklenburg-Vorpommern, die Landkreise und/ oder die Kommunen getragen
- evtl. Spenden, Beiträge aus Sponsoring usw.
- für bestimmte Angebote (wie Elternabende und Projekte in Schulen, Vereinen usw. für Vorträge oder Fortbildungen) können Teilnahmebeiträge erhoben werden

1.5 Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiterinnen

- die Beratung wird durch die hauptangestellten Mitarbeiterinnen geleistet
- die erforderlichen formalen Qualifikationen für die in der Beratung tätigen Mitarbeiterinnen umfassen:
 - ein einschlägiges Hochschul- oder Fachhochschulstudium im sozialpädagogischen Bereich
 - alternativ eine Berufsausbildung oder ein Studium in einem anderen Fachbereich und einschlägige Erfahrung in der Arbeit und Beratung mit Gewaltbetroffenen
 - Zusatzqualifikationen im beraterischen oder therapeutischen Bereich,
- die Beratungsstellen arbeiten ohne ehrenamtliche Mitarbeiterinnen

1.6 Organisationsstruktur

- Arbeitsbereiche, Aufgabenverteilung, Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenz werden durch Verein bzw. Arbeitgeber geregelt
- Mitarbeiterinnen tragen die Verantwortung für ihre Arbeit und gestalten diese selbständig entsprechend bestehender Qualitätsstandards und Vorgaben
- Beraterinnen unterstützen sich gegenseitig kollegial
- Qualitätssicherung und fortlaufende Reflexion der Arbeit der Beraterinnen werden durch Mitglieder des Teams, des Vereins oder Qualitätszirkel unterstützt
- Fall-, Team- und/oder Struktursupervisionen sind für alle Mitarbeiterinnen verpflichtend
- Die Mitarbeiterinnen arbeiten in der Landesarbeitsgemeinschaft der Frauenhäuser und Beratungsstellen für Betroffene von häuslicher Gewalt (LAG) aktiv mit, deren Geschäftsführerin jährlich neu bestimmt wird
- Die Aufgaben der LAG sind in einer Geschäftsordnung festgehalten

2. Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt die Qualität der Arbeitsprozesse im Sinne konkreter Leistungen. Beratungsstellen weisen in den jeweiligen Darstellungen ihrer Arbeit auf das Selbstverständnis und die spezifischen Angebote ihrer Einrichtung hin.

2.1 Grundlagen der Beratungsarbeit

2.1.1 Ethik und rechtliche Grundlagen

Die Beratungen orientieren sich am Grundgesetz (Artikel 1 und 2)

- Zu den KlientInnen gibt es eine durch Respekt und Wertschätzung getragene, fördernde Arbeitsbeziehung
- Die Beratungsarbeit unterliegt folgenden rechtlichen Grundlagen:
 - § 203 StGB Verschwiegenheitspflicht (Schweigepflicht) der Beraterin gegenüber Dritten
Die Beraterin kann mündlich oder schriftlich von der Schweigepflicht entbunden werden; ein Widerruf ist jederzeit möglich. Ausgenommen von der Schweigepflicht sind kollegiale Fallbesprechungen und Supervisionen.
 - § 34 StGB Offenbarungsbefugnis
Die Schweigepflicht darf verletzt werden, wenn ein rechtfertigender Notstand vorliegt, z.B. um eine Gefahr für Leib, Leben, Freiheit, Ehre oder Eigentum der eigenen Person oder einer anderen Person abzuwenden
 - § 138 StGB (Nichtanzeige geplanter Straftaten) betrifft die Anzeigepflicht geplanter Straftaten wie Fälle schweren Menschenhandels, Mord oder Totschlag usw., sofern die geplante Tat noch abzuwenden ist.
 - Die Beraterinnen besitzen kein Zeugnisverweigerungsrecht im Sinne des § 53 StPO (Zeugnisverweigerungsrecht der Berufsheimlichkeitsbesitzer), d.h. sie sind unter Umständen verpflichtet, in einem Strafverfahren eine wahrheitsgemäße Aussage über Beratungsinhalte und Berichte der Klientinnen zu machen.
 - Die Beratungsarbeit richtet sich nach den Richtlinien des Datenschutzes. Dabei besteht die Erlaubnis zur Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten für eigene Zwecke gemäß § 28 BDSG.
 - Dokumentationen über Beratungsinhalte und Daten der Betroffenen sind so aufzubewahren, dass sie für Dritte unzugänglich sind.

2.1.2 Beratungsansatz

- die Beratungsstellen verfolgen einen parteilichen Ansatz
- Gewalt darf nicht nur als individuelles Problem, sondern muss immer auch im gesellschaftlichen Kontext betrachtet werden
- das individuelle Erleben der Betroffenen steht im Mittelpunkt
- Parteilichkeit bedeutet, die KlientInnen in ihrem Anliegen und Erleben ernst zu nehmen
- Parteilichkeit bedeutet nicht unkritische Parteinahme
- Ziel parteilicher Unterstützung ist es, die Handlungsfähigkeit und Selbstbestimmung der Betroffenen zu stärken (Hilfe zur Selbsthilfe)

- die Betroffenen werden in ihrer Verantwortung für sich selbst und für ihr Verhalten unterstützt
- Interventionen richten sich nach den individuellen Bedürfnissen der Betroffenen und den Rahmenbedingungen
- die Verantwortung für die Gewalttat wird eindeutig dem Täter oder der Täterin zugeschrieben
- direkte Unterstützungsangebote für Gewaltbetroffene und deren Familienangehörige, andere Vertrauenspersonen und professionelle HelferInnen
- weitere Dienstleistungen/ Angebote
 - Öffentlichkeitsarbeit (Veranstaltungen, Presse- und Medienarbeit, Ausstellungen, Plakataktionen, Politikberatung, Lobbyarbeit und Interessenvertretung, Kooperation und Netzwerkarbeit auf kommunaler, Landes- und Bundesebene),
 - Qualifizierung für zahlreiche Berufsgruppen wie Polizei, Justiz, Gesundheitswesen und Schulen durch Fortbildungen, Fachtagungen und kollegiale Beratung,
 - Präventionsarbeit mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen,

2.2 Gestaltung des Unterstützungsprozesses

Je nach Ressourcen der Einrichtungen erhalten Betroffene entsprechend ihres individuellen Bedarfs Unterstützung.

2.2.1 Erstberatung

Der Erstkontakt dient dazu, ein tragfähiges Arbeitsbündnis aufzubauen. Inhalte:

- die Anliegen der NutzerIn und entsprechende Hintergründe
- die Aufklärung über die Rahmenbedingungen und Angebote der Beratungsstelle (siehe Strukturqualität)
- Informationen über die allgemeine Arbeitsweise der Beratungsstelle
- Schweigepflicht der Beraterin sowie gegebenenfalls das fehlende Zeugnisverweigerungsrecht
- die Dokumentation und den Beratungsverlauf
- gemeinsame Planung des Unterstützungsprozesses im Hinblick auf Zielsetzung und Rahmenbedingen wie Umfang, Beratungsort, Unterstützungsinhalt und Methode

2.2.2 Beratungsinhalte und Umsetzung

Die Auswahl des Beratungskonzeptes ergibt sich aus den vorhandenen Ressourcen, den Anliegen der Klientin und fachlichen Überlegungen. Das Gleiche gilt für Vereinbarungen über andere Leistungen.

Die Umsetzung erfolgt entsprechend der Planung und Zielsetzung unter Berücksichtigung der Standards der jeweiligen Beratungskonzeptionen.

Je nach aktueller Situation und Anliegen der Betroffenen werden verschiedene Arten

der Unterstützung angeboten:

a. Informationsvermittlung

- Informationen zu einer bestimmten Fragestellung, ohne dabei einen Konflikt oder ein Problem zu thematisieren und diesbezüglich Rat und Hilfe zu suchen oder in Anspruch nehmen zu wollen
- dies ist telefonisch oder persönlich oder per Mail möglich

b. (Anonyme) Telefonberatung

- ist eine Möglichkeit, aus verschiedenen Gründen vollständig anonym zu bleiben

c. Kurzfristige Beratung

- Angebot richtet sich an Betroffene, die in einem begrenzten Problembereich eine Klärung und Orientierung benötigen (zum Beispiel bei Entscheidungen hinsichtlich einer Anzeige, Therapie oder Trennung)
- Die Gespräche können telefonisch oder persönlich, einmalig oder auch mehrfach stattfinden. In der Regel wird vorab ein zeitlicher Rahmen festgelegt

d. Krisenintervention

- Beratung in akuten Krisen und Notsituationen erfolgt schnellstmöglich auf die Anfrage einer betroffenen Person
- für Kriseninterventionen werden immer Zeiten für die sofortige Hilfestellung und Beratung bereitgestellt
- Fragen der Sicherheit und des Schutzes stehen dabei im Vordergrund
- Krisenintervention dient z.B. der Verhinderung von Selbstgefährdungen (Suizid, Selbstverletzungen) oder Fremdgefährdungen und der Stabilisierung, bis die betroffene Person ihre Lebenssituation wieder bewältigen kann
- Kriseninterventionen können am Telefon oder persönlich, ein- oder mehrmals stattfinden

e. Mittel- und langfristige Beratungen

- werden bei komplexen Problemlagen (wie häusliche Gewalt im Zusammenhang mit Wegweisung, Stalking, Trennung und Scheidung, Strafverfahren usw.) angeboten

Die Beratungsarten können fließend ineinander übergehen.

f. Selbsthilfegruppen

- Beratungsstellen können Selbsthilfegruppen von Betroffenen mit initiieren und koordinieren bzw. an entsprechende andere Einrichtungen weiterleiten
- entsprechend der räumlichen und personellen Möglichkeiten können Gruppenarbeit zu unterschiedlichen Themen (wie Trennung und Scheidung, Misshandlung, Vergewaltigung, sexueller Missbrauch, Stalking, Sexualität, Selbstverteidigung und Selbstbehauptung oder Essstörungen) angeboten werden

g. Praktische Hilfen und Begleitungen

- die KlientInnen erhalten auf Wunsch und bei Bedarf praktische Hilfen in Form von Begleitungen zu Behörden, Anwältinnen, Kliniken, Polizei oder bei Antragsstellungen (bsp. Opferentschädigungsgesetz, Arbeitslosengeld II, Wohnungszuweisung nach dem GewSchG).

h. Begleitungen im Straf- und Zivilverfahren

- Beratungsstellen können auf Wunsch der Betroffenen und bei entsprechenden personellen Ressourcen Begleitungen im Straf- oder Zivilverfahren anbieten
- Inhalt der Begleitungen ist ausdrücklich nicht das „Einüben“ von Aussagen oder die Beeinflussung der KlientInnen, es geht „nur“ darum, die Betroffenen zu stärken, sie nicht alleine zu lassen
- die psychosoziale Prozessbegleitung erfolgt durch entsprechende Fachkräfte

i. Vermittlung weiterer Hilfen

- die Vermittlung weiterer Hilfen kann Inhalt jeglicher Beratung sein
- die Beraterin schätzt ihre eigenen Kompetenzen, deren Grenzen und ihre eigene Zuständigkeit realistisch ein und vermittelt an zusätzliche oder andere Hilfen wie Suchtberatung, Schuldnerberatung usw.

2.2.3 Kontrolle des Beratungsprozesses

Die Reflexion und Kontrolle des Prozesses erfolgt auf verschiedenen Ebenen. Im Austausch mit der KlientIn wird fortlaufend überprüft, ob das Vorgehen noch den Bedürfnissen und vereinbarten Zielen entspricht. Darüber hinaus dienen folgende Vorgehensweisen der Kontrolle des Beratungsprozesses:

- Persönliche Reflexionen anhand der Dokumentation des Verlaufes und gegebenenfalls relevanter Fachliteratur
- Teambesprechungen und kollegiale Beratungen
- Fallsupervisionen
- Fortbildungen

Die Dokumentation der Arbeit der Beratungsstellen dient der Reflexion des Unterstützungsprozesses und der Planung des weiteren Vorgehens und sichert somit ihre Qualität. Sie umfasst quantitative und qualitative Angaben. Ausgangslage und Beratungsanliegen sowie Zielvereinbarungen mit den Betroffenen werden festgehalten.

Anzahl der Termine, Weiterverweisungen und Abschluss der Gespräche werden protokolliert.

2.2.4 Abschluss und Auswertung

Der Abschluss des Unterstützungsprozesses erfolgt gegebenenfalls in enger Abstimmung mit der/m Hilfesuchenden.

Der Schwerpunkt in der Endphase liegt auf der Auflösung der Beratungsbeziehung. Wichtige Inhalte umfassen:

- den Entschluss zur Beendigung
- eine Rückschau auf Erreichtes und Nichterreichtes

- die Zukunftsplanung der Betroffenen
- eine kritische Rückmeldung an die Beraterin

Es wird angeboten, in möglichen künftigen Krisen erneut Kontakt aufzunehmen.

2.3 Qualifizierungen der Mitarbeiterinnen

Die Mitarbeiterinnen sind verpflichtet, an den regelmäßigen Teambesprechungen und Supervisionen, Fort- und Weiterbildungen mitzuwirken. Darüber hinaus erfolgt die eigenständige Information über Fachliteratur usw.

Die Mitarbeiterinnen arbeiten soweit vorhanden vor Ort in Arbeitskreisen und Fachgruppen mit anderen Institutionen und Professionen zusammen, besuchen lokale Fachtagungen und -veranstaltungen und sichern so ihre fachliche Weiterentwicklung.

3 Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität bezieht sich auf die erbrachten Leistungen und gibt Auskunft darüber, ob die Ziele aus Sicht aller Beteiligten (Vertreterinnen der Einrichtung, KlientInnen, NutzerInnen, MitarbeiterInnen und KooperationspartnerInnen) erreicht und Bedürfnisse befriedigt werden konnten. Die Erfassung der Ergebnisqualität ermöglicht eine fortlaufende Reflexion der Struktur- und Prozessqualität. Voraussetzung ist eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit Verfahren zur Qualitätsentwicklung.

In der Regel erfolgt die Bewertung durch die Beratungsstellen selbst und wird in den Alltag integriert. Zur Feststellung der Ergebnisqualität werden Erhebungsmethoden verwendet, die die Besonderheiten jeder Einrichtung und die Ressourcen berücksichtigen.

Entscheidende Kriterien für die Ergebnisqualität sind die Zufriedenheit der zu beratenden Personen und der Nutzen der Beratung.

Zu den Indikatoren zur Erfassung von Zufriedenheit und Nutzen gehören quantitative und qualitative Daten, die sowohl durch direkte Befragung, als auch mittels indirekter Erhebungen erfasst werden können. Sie beziehen sich ebenso auf die Ziele der Beteiligten, als auch auf Ausstattung der Institutionen (Strukturqualität) und ihre Leistungen (Prozessqualität).

3.1 Inanspruchnahme durch die Zielgruppen

Quantitative Daten geben Auskunft über die Inanspruchnahme der Angebote der Beratungsstellen durch die unterschiedlichen Zielgruppen.

Durch statistische Erhebungen kann unter anderem Folgendes dokumentiert werden:

- Anzahl der telefonischen und persönlichen Erstkontakte zu Betroffenen, Angehörigen und anderen Bezugspersonen sowie professionellen UnterstützerInnen
- Zugangswege sowie Überweisungen von anderen Institutionen

- Zusammensetzung der erreichten Zielgruppe, etwa Altersstruktur, Bildungsgrad, Anzahl von NutzerInnen mit Migrationshintergrund und mit Behinderung, Größe des Einzugsgebiets, Problemlagen.

3.2 Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der KlientInnen

Die Erfassung der Daten sollte im Hinblick auf folgende Punkte geplant werden:

- Zielsetzung und Zielgruppe (Überprüfung des Konzepts, Vereinbarungen mit dem Leistungsträgern)
- Gegenstand der Erhebung (Zufriedenheit und/ oder Nutzen im oben genannten Sinne)
- Gestaltung der Erhebung (zeitlich, inhaltlich, Verantwortlichkeiten)
- Auswertung der Daten
- Ressourcen (fachlich, zeitlich, finanziell, personell)

Allgemeine Kriterien für den Erfolg der Beratungstätigkeiten bei Gewalt sind:

- Stabilisierung der KlientIn,
- Information und Wissen über Rechte und Handlungsmöglichkeiten
- Handlungskompetenz unter Zuhilfenahme eigener Ressourcen
- Entscheidungskompetenz
- Schutz und Einschränkung von Gewaltsituationen beziehungsweise -verhältnissen.

Die Erfassung der Qualität der Maßnahmen zur Prävention von Gewalt und wie Veranstaltungen, Kampagnen oder Fortbildungen erfolgt über eine Rückmeldung der Teilnehmenden, sei es im Rahmen von ‚Feedback‘-Runden oder Erhebungen mittels eines Fragebogens.

3.3 Sichtweise der Mitarbeiterinnen und KooperationspartnerInnen

Sicht der Mitarbeiterinnen: Quantitative und qualitative Daten ergeben sich aber auch aus der Reflexion der Arbeit seitens der Mitarbeiterinnen. Wichtige Instrumente sind Teambesprechungen, Fall-, Team- und Struktursupervisionen, Konzeptionstage, Mitarbeiterinnengespräche, Jahresrückblicke und -planungen sowie Formen der Selbstevaluation.

Darüber findet im Rahmen von Institutionen übergreifenden Fallkonferenzen, auf Tagungen, bei gemeinsamen Fortbildungen und der Erarbeitung von Stellungnahmen ein gemeinsamer Reflexionsprozess statt, der häufig in Bestandsaufnahmen, Leitbildern und Umsetzungsstrategien dokumentiert wird.

Sicht der KooperationspartnerInnen: Ein regelmäßiger Austausch mit KooperationspartnerInnen, mit Fachleuten aus den Bereichen Medien, Polizei und Justiz, Politik und Wissenschaft sowie eine Auswertung von Kooperationsbeziehungen ermöglichen die Erfassung der Ergebnisse aus Sicht der nicht unmittelbar von der Arbeit Betroffenen. Aussagekräftige Indikatoren sind zum Beispiel neben den oben

genannten Weiterverweisungen und der Inanspruchnahme kollegialer Beratung und Fortbildung:

- Anzahl, Umfang und Inhalt der Berichterstattungen in den Medien
- Einladungen als Expertinnen zu Veranstaltungen und öffentlichen Ereignissen
- Bestellungen und Zitierhäufigkeit eigener Veröffentlichungen und Materialien,
- Nutzung der Homepage durch Klientinnen, aber auch durch andere Interessierte
- Bewilligung von Projektanträgen,
- Zuwendungen durch Spenden und Sponsoring,
- Bewilligung öffentlicher Mittel/ Drittmittel.

Schlussbemerkung

Qualitätsstandards sind das Ergebnis eines kontinuierlichen Reflexions- und Veränderungsprozesses zur Verbesserung des Angebotes im Sinne aller Beteiligten unter Berücksichtigung neuer Erkenntnisse und der sich daraus ergebenden Aufgaben.

Dieser Prozess verläuft aufgrund der unterschiedlichen finanziellen wie personellen Ressourcen, politischer und verwaltungstechnischer Gegebenheiten und der Beratungsinfrastruktur vor Ort nicht gleichmäßig.

Allen Beratungsstellen für Betroffene von häuslicher Gewalt in Mecklenburg-Vorpommern ist der regelmäßige Austausch über Qualitätsstandards und ihre Weiterentwicklung wichtig.

Ziel ist es, einen gemeinsamen, den Zielsetzungen der Arbeit entsprechenden Prozess der Qualitätsentwicklung zu gestalten und die dafür erforderlichen Ressourcen in Form von Informationen, Standards und Vorschlägen zur Ergebnissicherung zur Verfügung zu stellen.

12.04.2016