

Kvalitetsstandard 2009

Indledning

Herning Krisecenter er et midlertidigt opholdssted for kvinder, som har været udsat for fysisk og/eller psykisk vold eller trusler om vold, samt eventuelt medfølgende børn. Herning Krisecenter er en selvejende institution, som drives i henhold til Lov om social service § 109. Krisecentret har driftsoverenskomst med Herning Kommune.

Overordnet målsætning

Målsætningen for Herning Krisecenter er, at kvinderne efter endt ophold i højere grad vil være i stand til at vælge en tilværelse uden vold. Dette søges opnået ved at:

- » Tilbyde hjælpsøgende kvinder et opholdssted i så trygge rammer som muligt.
- » Tilbyde rådgivning, vejledning og krisebearbejdning.
- » Støtte og vejlede kvinden i forhold til samarbejdet med offentlige instanser.
- » Sætte fokus på vold i familien og konsekvenserne heraf.

Værdier og normer

Krisecentrets arbejde er funderet i følgende værdigrundlag:

- » Accept og respekt for den voldsramte kvinde og hendes børn.
- » Hjælp til selvhjælp.
- » Alle mennesker har udviklingspotentiale og kan ændre deres situation.

Vold i hjemmet er et samfundsproblem, og gennem information forsøges at skabe forståelse for voldens konsekvenser.

I praksis udmøntes værdierne blandt andet ved at:

- » Krisecentret kan kontaktes på alle tidspunkter af døgnet.
- » Kvinder kan henvende sig og opholde sig anonymt på Krisecentret.
- » Kvindernes fortællinger respekteres som udtryk for den virkelighed, de oplever.
- » Kvinderne mødes som ligeværdige mennesker.
- » Tilbuddet tilpasses den enkelte kvinde, og hendes beslutninger respekteres.
- » Kvinderne støttes i den proces, det er at erkende voldsforholdet og forholde sig til det.
- » Kvinderne gives medansvar for at få Krisecentrets dagligdag til at fungere gennem inddragelse i dagligdags gøremål.
- » Kvinderne støttes i genetablering i egen bolig så hurtigt som muligt.
- » Der gives pædagogisk støtte til børnene og skabes trygge og stabile rammer omkring dem.

- » Børnelivet fastholdes ved at skabe rammer, der giver mulighed for leg og aktiviteter og, så vidt muligt, fortsat tilknytning til egen daginstitution/skole.
- » Krisecentret drives med hjælp fra frivillige for at sikre tilbud om døgnåbent og en medmenneskelig mangfoldighed i et ligeværdigt møde med kvinderne.
- » Krisecentret deltager i den offentlige debat om vold i hjemmet og informerer om problemet i offentligheden.

Fysiske rammer

Beliggenhed

Herning Krisecenter er beliggende centralt i Herning by på adressen:

Herning Krisecenter

Haraldsgade 18

7400 Herning

Tlf.: 97 21 20 01

Fax: 97 21 37 01

E-mail: kriseher@herning.dk

Hjemmeside: www.herningkrisecenter.dk

Antal pladser og indretning

Herning Krisecenter er normeret til 5 kvinder og deres børn. Krisecentret har 5 værelser med enkeltsenge og køjesenge, hvoraf det ene er et dobbeltværelse til en stor familie.

Huset er fordelt på 3 etager.

I stueetagen findes:

- » Kombineret legerum og opholdsrum med spisepladser
- » Kontor
- » Samtalerum
- » Fælles bad
- » Vaskerum
- » Depotrum til fryser, barnevogne mm.

På 1. sal findes:

- » Fælleskøkken med spisepladser
- » Legerum
- » Stor opholdsstue
- » Kontor
- » Fælles bad
- » Depotrum til tøj
- » Depotrum til kolonialvarer

På 2. sal findes:

- » Fem værelser
- » Opholdsstue
- » Fælles toilet
- » Depot

Udendørsarealerne består af en gårdhave med borde og bænke og en legeplads med forskellige lege-redskaber.

Der er adgang til TV, PC og internet. Krisecentret har alt nødvendigt udstyr, en kvinde og hendes børn umiddelbart måtte have brug for, når de indskrives på Krisecentret.

Da huset er fordelt på 3 etager og dermed har mange trapper, er det ikke tilgængeligt for gangbesværede.

Sikkerhed

Sikkerheden prioriteres højt på Krisecentret. Yderdøren er altid låst, og det er Krisecentrets personale og frivillige, der åbner døren, ligesom også kun personale tager telefonen. Gårdsgrænsen er omgivet af en mur.

De kvinder, der bor på Krisecentret, kan frit komme og gå, som de ønsker det. Dog skal de være tilbage på Krisecentret inden kl. 22.30, medmindre andet er aftalt med personalet.

Kvinderne kan modtage besøg, men besøgende skal opholde sig i stueetagens fællesrum. Disse retningslinjer skal sikre, at kvinderne på Krisecentret kan opretholde anonymitet. På tilsvarende vis må kvinderne ikke viderebringe oplysninger om, hvem der bor på Krisecentret; indflyttende kvinder skriver under på en tavshedspligterklæring.

Når Krisecentret modtager besøg af for eksempel sagsbehandlere, håndværkere osv., orienteres kvinderne forinden, så de har mulighed for at trække sig tilbage i det givne tidsrum.

Opholds- og kostbetaling

I 2009 udgør egenbetaling for kost 70,- kr. pr. døgn for voksne og 36,- kr. pr. døgn for børn. Herudover betales 69,- kr. pr. døgn for logi, såfremt man ikke har udgifter til anden bolig.

Ydelser og tilbud

Ydelser

Krisecentrets kerneydelser er:

- » Beskyttet ophold
- » Omsorg og aktiverende støtte
- »
- » Tilbud om rådgivning
- » Støtteperson ved samtale med offentlige myndigheder
- » Bearbejdning af de oplevelser, kvinder og børn har haft
- » Aktivitetstilbud til børn
- » Samtaler med børnene
- » Kost og mulighed for vask
- » Ambulant rådgivning og samtaler
- » Udarbejdelse af krisecentererklæringer til dokumentation af ophold på krisecenter

Der er særlig fokus på bearbejdelse af volden for både kvinderne og deres børn.

Børn tilbydes under opholdet på Krisecentret:

- » Daglige aktiviteter på hverdage både udendørs og indendørs, tilrettelagt efter det enkelte barns behov.
- » Styrkelse af barnets selvfølelse gennem anerkendelse af det enkelte barn.
- » Alle børn får en bamse – der kan bruges i det pædagogiske arbejde.
- » Samtaler med nærværende voksne.

Er det ikke muligt at bevare kontakten til barnets egen daginstitution/skole, samarbejder Krisecentret med legestue og skole i nærområdet. Børnene har mulighed for at komme af sted, hvis opholdet på Krisecentret er af længere varighed. I begrænset omfang kan der tilbydes undervisning på Krisecentret.

I samarbejde med Herning Kommune kan Krisecentret varetage koordinationen af de forskellige tilbud, en kvinde med ophold på Krisecentret modtager. Der afholdes udskrivningsmøder med kommunerne vedr. de enkelte brugere, hvis der skønnes at være behov for det.

Efter endt ophold

Efter en kvinde har forladt Krisecentret, har kvinden altid mulighed for at kontakte Krisecentret og få samtaler, råd og vejledning efter behov. Derudover arrangeres der aktivitetstilbud for kvinder og børn, der har forladt Krisecentret, én gang om måneden i op til ét år efter, de har forladt Krisecentret. Dette aktivitetstilbud varetages af Krisecentrets frivillige medarbejdere.

Den 1. juli 2008 trådte Servicelovens § 109, stk. 4 og 5 i kraft. De fastslår, at kommunen er forpligtet til at:

"...tilbyde støtte og vejledning fra en familierådgiver til kvinder med børn på boformer efter denne bestemmelse. Rådgivningen gives i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner,

sundhedsvæsen m.v. og skal understøtte de enkelte dele i kommunalbestyrelsens øvrige tilbud. Rådgivningen iværksættes, når forberedelsen til udflytning fra boformen påbegyndes, og indtil kvinden og børnene er etableret i egen bolig.”

”...tilbyde psykologbehandling til alle børn, som ledsager moderen under dennes ophold i boformer efter denne bestemmelse. Behandling skal have et omfang på mindst fire timer og op til ti timer afhængigt af barnets behov. Behandlingen skal udføres af en autoriseret psykolog. Pligten til at tilbyde psykologbehandling gælder uanset opholdets varighed. Tilbuddet skal iværksættes under selve opholdet eller i umiddelbar forlængelse heraf.

I den forbindelse foregår et samarbejde og en koordination af opgaver mellem Krisecentret og familierådgiveren omkring den enkelte familie. Familierådgiverens første kontakt med kvinderne og deres børn sker på Krisecentret. Krisecentret videreformidler observationer og eventuelle beskrivelser af børnene til familierådgiveren.

I september 2008 etablerede Herning Kommune, med tilskud fra Indenrigs- og Socialministeriet, et projekt, der skal sikre støtte og efterværn til børn og mødre efter ophold på krisecenter. Projektet er målrettet kvinder og børn indskrevet på Herning Krisecenter samt kvinder og børn indskrevet på andet krisecenter men bosiddende i Herning Kommune.

Støtten i efterværnsprojektet skal understøtte, at flere kvinder og børn får en stabil tilværelse, der ikke er præget af vold eller følgerne af vold.

Visitation til projektet sker via et visitationsmøde, der afholdes én gang om måneden med deltagelse af Familiebehandlingen Herning, jobkonsulent, Krisecentret og projektkoordinator. Yderligere oplysninger om projektet kan fås ved projektkoordinator Susanne Secher, bofss@herning.dk

Rådgivning

Rådgivning gives ambulant og anonymt til kvinder, der er udsat for vold eller trusler herom.

Krisecentret kan henvise til og informere den voldelige part om muligheden for manderådgivning.

Krisecentret kan kontaktes på alle tider af døgnet ved at møde op på Krisecentret samt, i dagtimerne, pr. telefon eller e-mail.

Ansatte og frivillige

Krisecentret har 6 ansatte. Det fastansatte personale dækker hverdage fra kl. 8.00-21.00 og i weekenden fra 8.00-17.00. Når det faste personale ikke er på Krisecentret, er der altid én fra det fastansatte personale, der har rådighedsvagt.

Derudover har Krisecentret tilknyttet ca. 60 frivillige kvinder, som dækker hverdage fra kl. 18.00-8.00 og weekender fra kl. 17.00-8.00. De frivillige står i et vist omfang for samværs- og fritidsaktiviteter.

Samarbejde

Herning Krisecenter samarbejder med Herning Politi, skolevæsenet i Herning Kommune, daginstitutioner i Herning, Sprogskolen, de kommuner, kvinderne kommer fra, statsforvaltningerne, sundhedsplejersker, praktiserende læger, skadestuen, advokater, Landsorganisationen for Kvindekrisecentre (LOKK) m.fl.

Krisecentret holder møde med Herning Kommunes Børne- og Familieafdeling 1 gang i kvartalet (udvidet tilsyn) og sammen med Herning Politi 1 gang hvert halve år. Formålet med møderne er at afstemme forventninger og i fællesskab finde frem til hensigtsmæssige måder at løse konkrete problemer samt at orientere om nye tiltag inden for området.

Brugerindflydelse

Der afholdes daglige husmøder samt beboermøde én gang om måneden. Kvinderne inddrages i planlægning af indkøb, madlavning og rengøring og har medansvar for at få Krisecentrets dagligdag til at fungere. Kvinderne søges ligeledes inddraget i drøftelser af Krisecentrets tilbud, kvalitetsstandarder, Krisecentrets årlige mål mv.

Kvinderne har under hele opholdet på Krisecentret selv ansvaret for deres børn. Kvinderne træffer selv beslutningerne vedrørende deres fremtid.

Henvendelses- og opholdsprocedurer

Henvendelse

Krisecentret er bemandedt således, at der i alle døgnets timer kan modtages voldsramte kvinder og deres børn, der akut har behov for sikret ophold. Henvendelse til Krisecentret kan ske på eget initiativ eller ved henvisning fra offentlig myndighed, for eksempel sagsbehandler, politi eller skadestue.

I forbindelse med modtagelsen foretages en visitation. Som udgangspunkt er det altid kvindens egen fortælling, der danner grundlag for en vurdering af, om hun tilhører Krisecentrets målgruppe. Kvinder med fysiske eller psykiske sygdomme, som er behandlingskrævende, henvises til andre institutioner. Det samme gælder for kvinder med alkohol- eller stofmisbrug; Krisecentret er ikke et behandlingssted.

Den voldsramte kvinde og hendes børn kan bo anonymt på Krisecentret; der er ikke krav om, at navn, adresse eller CPR-nummer skal oplyses.

I forbindelse med indskrivning på Krisecentret vil personalet være opmærksom på, om kvinden eller børnene har brug for lægehjælp, krisehjælp og evt. krisebearbejdning.

I tilfælde af overbelægning er Krisecentrets personale behjælpelig med at finde alternative løsninger, for eksempel et andet krisecenter. En kvinde, der henvender sig personligt på Krisecentret om aftenen eller natten, vil altid blive tilbudt at overnatte, uanset om Krisecentrets pladser er fyldt op. Krisecentret vil

den følgende dag hjælpe kvinden og hendes eventuelle børn videre til et andet bosted.

En nyankommen kvinde og hendes børn vil så hurtigt som muligt blive orienteret om Krisecentrets kost- og logipriser, husregler mv. Den nødvendige orientering finder dog først sted, når familien er faldet til ro, eventuelt efter en overnatning. Såfremt kvinden ikke har mulighed for at betale for kost- og logi, har hun i samråd med personalet mulighed for at søge at få udgiften dækket hos hjemkommunen.

Har kvinden børn med på Krisecentret, gøres hun opmærksom på, at personalet har underretningspligt overfor kommunen, jf. Lov om social service § 153. Det betyder, at hvis personalet observerer, at et barn eller en ung under 18 år har behov for særlig støtte, sendes en underretning til kommunen for at gøre kommunen opmærksom på, at familien har behov for hjælp. Moderen vil altid blive informeret på forhånd, og underretningen vil være gennemgået med hende.

Kvinder med anden etnisk baggrund end dansk, der ikke taler dansk, bliver hurtigst muligt tilbudt en samtale, hvor der er en tolk til stede.

Kvinder kan henvende sig og opholde sig anonymt på Krisecentret. Der føres ikke journal.

Ophold

Krisecentrets dagligdag har en fast struktur med tilbud, der tager sigte på at opfylde Herning Krisecenters målsætninger og værdier. Der lægges vægt på:

- » Daglig information til kvinderne, herunder ind- og udflytninger, besøg, særlige aktiviteter mv.
- » Faste tilbud om samtaler.
- » Faste tilbud om rådgivning og hjælp til at kontakte offentlige myndigheder.
- » Faste tilbud om velkomstsamtale til nyindflyttede kvinder og deres børn.
- » Faste tilbud om børneaktiviteter.
- » Faste måltider.
- » Husmøde og børnehushmøde.
- » Fast inddragelse af kvinderne i de dagligdags gøremål, for eksempel madlavning og rengøring.

Under opholdet på Krisecentret støttes kvinden i at bevare sit arbejde eller fortsætte sin uddannelse, såfremt det er muligt. Ligeledes støttes børnene i at fortsætte i egen daginstitution/skole.

Afklaring af kvindens situation tilstræbes indenfor 3 måneder.

Herning Krisecenter følger Herning Kommunes rygeregler.

Personalepolitik

Det er afgørende for Herning Krisecenter at have professionelle medarbejdere med gode faglige og menneskelige egenskaber, således at Krisecentrets opgaver kan løses på det serviceniveau, der er fastlagt.

På Krisecentret er ansat:

- » 1 daglig leder
- » 3 pædagoger
- » 1 administrativ/pædagogisk medarbejder
- » 1 husassistent

Herudover er ca. 60 frivillige tilknyttet Krisecentret. For at blive frivillig på Herning Krisecenter skal man være god til at lytte og tale med andre; god til at skelne mellem egne og andres problemer; have situationsfornemmelse og være tolerant; samt have respekt for egne og andres grænser.

Det tilstræbes at have kontinuerlige praktikforløb med studerende fra relevante socialfaglige uddannelser.

Herning Krisecenter er omfattet af den overordnede personalepolitik i Herning Kommune.

Krisecentret lægger vægt på videreuddannelse og kompetenceudvikling af både fastansatte og frivillige medarbejdere. Alle nye medarbejdere gennemgår et introduktionskursus ved LOKK og deltager kontinuerligt i kurser og efteruddannelse. De frivillige gennemgår et særligt tilrettelagt introduktionsforløb på krisecentret, når de starter. Derudover holdes temadage for de frivillige medarbejdere, hvor forskellige faglige emner behandles; de frivillige har ligeledes mulighed for at deltage i kurser og efteruddannelse ved forskellige frivillige organisationer.

De fastansatte medarbejdere har gennemgået kompetenceudviklingsforløb inden for en systemisk narrativ metode, der afsluttedes i 2009. De medarbejdere, der arbejder med børnene, har yderligere gennemgået et uddannelsesforløb i børnesamtaler. Der er planer om en overbygning på kurset i børnesamtaler i 2010-11. Der er ligeledes planer om kurser/uddannelse i kognitiv samtale i 2010-11.

Tilsyn og revision af kvalitetsstandard

Jf. 'Bekendtgørelse om kvalitetsstandard for kvindekrisecentre efter § 109 i lov om social service' skal Kommunalbestyrelsen i Herning Kommune hvert andet år revidere kvalitetsstandard. Næste revision finder sted i 2011. Ved udarbejdelse og revision af kvalitetsstandard skal repræsentanter for kvinderne, der bebor Krisecentret, inddrages.

Herning Kommune fører tilsyn med Herning Krisecenter og påser, at forholdene i Herning Krisecenter er i overensstemmelse med den kvalitetsstandard, der er fastsat af kommunen.

Klagevejledning

Forhold på Krisecentret

Hvis man som kvinde med ophold på Herning Krisecenter ønsker at klage over forhold på Krisecentret, indgiver man først sin klage til lederen af Herning Krisecenter, som behandler klagen. Er man ikke tilfreds med lederens behandling eller afgørelse af klagen, kan man indbringe sin klage til:

Afdeling for Specialtilbud

Børn og Unge

Herning Kommune

Rådhuset, Torvet,

7400 Herning

Tlf.: 96 28 28 28

E-mail: bou@herning.dk

Afslag på ophold/bortvisning

Hvis man ved anmodning om ophold på Herning Krisecenter har fået afslag på dette, eller hvis man under ophold på Herning Krisecenter er blevet bortvist fra Krisecentret, kan man klage til Herning Kommune på ovenstående adresse.

Fremtidig indsats

Det er Herning Krisecenters vision fortsat at være et akut tilbud til volds- og kriseramte kvinder og deres børn uden forudgående visitation med mulighed for krisebearbejdning og støtte til at komme videre.

Med henblik på at øge den systematiske brugerinddragelse sættes fokus på strukturen omkring brugerinddragelse.

Projekt efterværn til kvinder med børn, der har haft ophold på et krisecenter fortsætter i 2010 og 2011. I den forbindelse er det hensigten at afklare, hvordan projektets tilbud spiller sammen med de lovbestemte tilbud om familierådgivning og psykologbehandling til børn.

Herning Krisecenter vil i 2010 have fokus på sundhed og trivsel, herunder fysisk aktivitet for både kvinder og børn.

Ligeledes vil Krisecentrets have fortsat fokus på tilbud til de børn, der bebor Krisecentret.

Herning Krisecenter har en vision og et ønske om at etablere en udslusningsbolig blandt andet med henblik på at kunne give et akut tilbud til flere af de kvinder og børn, der har brug for det.

Herning Krisecenter har en vision om at tilbyde efterværn til alle kvinder, der har haft ophold på Krisecentret.