

**Kvalitetsstandard for kvindekrisecentre**

**i Sønderborg Kommune**

**efter § 109 i lov om social service**

**Sønderborg Kvinde- & Krisecenter**

Godkendt af Sønderborg Byråd den 16. august 2007

## 1. Indledning

Kommunerne har i henhold til § 109 i lov om social service ansvaret for, at der er det nødvendige antal pladser til midlertidigt ophold i boformer til kvinder i krise, som har været udsat for akut familierelateret vold herunder trusler om vold. Kvinderne kan være ledsaget af deres børn.

I bekendtgørelse af 15. juni 2006 pålægges kommunerne at fastsætte kvalitetsstandarder for kommunens kvindekrisecenter og dermed en beskrivelse af tilrettelæggelse af serviceniveauet inden for rammerne af lov om social service.

I kvalitetsstandarden beskrives Sønderborg Kommunes overordnede formål og værdier for kvindekrisecenteret, hvorefter følger kommunens målsætning for den generelle tilrettelæggelse af serviceniveauet for ophold på kvindekrisecenteret efter nærmere definerede parametre.

## 2. Overordnet målsætning for centeret

Sønderborg Kvinde- & Krisecenter løfter opgaven ved at

- tilbyde voldsramte kvinder i krise og deres medfølgende børn krisehjælp og midlertidig husly døgnet rundt
- støtte den voldsramte kvinde i krise gennem hjælp til selvhjælp
- arbejde på såvel et individuelt som et samfundsmæssigt plan for derigennem at gøre voldsramte kvinder i krise opmærksomme på rettigheder, muligheder og forpligtelser
- sprede viden og erfaring for at ændre samfundsforholdene til fordel for voldsramte kvinder i krise og deres børn
- give voldsramte kvinder i krise og deres børn mulighed for kulturelle, sociale og kreative udfoldelser

Formålet med hjælpen er at forbedre brugernes muligheder for at få bedre rammer for et godt liv. Specielt skal peges på mulighederne for en tilstand af socialt velbefindende, fravær af vold og omsorgssvigt.

Hjælpen foregår i et alkohol- og stoffrit miljø.

Med baggrund i sundhedslovens § 119 skal kommunen skabe rammer for en sund levevis gennem iværksættelse af sundhedsfremmende og forebyggende tilbud.

I Sønderborg Kommune er det politisk besluttet, at

- sundhed skal være en bærende værdi i alle dele af den kommunale politik
- sætte fokus på det frivillige sociale arbejde
- det frivillige sociale arbejde skal ses som en aktiv medspiller og ikke som en erstatning for de lovmæssige kommunale opgaver og forpligtelser

Centeret videreudvikler faglig metode med henblik på sundhedsfremme herunder forebyggelse af livsstilssygdomme. Der sættes f.eks. fokus på kost, motion, alkohol, rygning, mentalhygiejne og hygiejne i al almindelighed i forhold til mennesket, mennesker imellem og de fysiske rammer – inde som ude.

### **3. Værdier og normer for arbejdet i centeret**

- Indsatsen på centeret er baseret på gensidig respekt, ligeværdighed og fordomsfrihed.
- Brugere kan henvende sig døgnet rundt og på eget initiativ og kan forlade centeret, når de ønsker det.
- Brugere kan henvende sig anonymt.
- Centeret medvirker til, at brugere i krise støttes gennem hjælp til selvhjælp. Hjælpen tilrettelægges individuelt og tager udgangspunkt i brugernes egen beskrivelse af deres situation.
- Børnelivet skal fastholdes. Børn tilbydes leg og aktivitet og så vidt muligt opretholdes tilknytning til egen daginstitution/skole.
- Brugere skal spørges og høres om ønsker og behov angående deres ophold på centeret, og brugere inddrages i beslutninger, der har betydning for dem.
- Centeret drives med hjælp fra frivillige for at sikre dels tilbud om døgnåben og dels en medmenneskelig mangfoldighed i et ligeværdigt møde med brugere.

### **4. Organiseringen af krisetilbuddet til voldsramte kvinder**

Kvinde- & Krisecenteret er beliggende i Sønderborg Kommune. Der er tale om en selv-ejende forening med bestyrelse, hvor generalforsamlingen er højeste myndighed.

Centeret er opstået på frivilligt initiativ i 1984 og fremtræder i dag med en kombination af lønnede og frivillige medarbejdere. Det frivillige engagement ønskes fastholdt.

I boafdelingen er der plads til 5 kvinder og deres medfølgende børn, dog i alt maks. 11 overnattende personer. Pladsantallet skønnes aktuelt tilstrækkeligt. Det vil til tider kunne forekomme, at der ingen ledig plads er. Da centrene i Sønderborg, Aabenraa og Haderslev samarbejder på tværs, vil centeret om muligt være behjælpelig med at henvise til et andet krisecenter.

I samtaleafdelingen blev der i 2006 afholdt 900 akutte krisesamtaler.

I punkt 2 er centerets opgaver beskrevet, og af punkt 3 fremgår, at hjælpen, der kan tilbydes, er hjælp efter selvhjælpsprincippet, hvor der indgår støtte og omsorg. Behandling finder ikke sted. Viser der sig et sådant behov, vil centeret om muligt tilstræbe at medvirke til formidling til relevante instanser.

### **5. De fysiske rammer**

Centeret har rådighed over et hus på 600 m<sup>2</sup> i 3 etager og dertil en lukket gårdhave.

I boafdelingen har hver kvinde og evt. ledsagede børn eget værelse, så der sikres en form for privatliv under opholdet.

Ledsagede børn skal have mulighed for at opholde sig i særligt børnevenligt indrettede lege- og opholdsrum med mulighed for alderssvarende udfoldelse.

Brugere skal have adgang til fælles bade- og toiletfaciliteter af nutidig standard, ligesom der skal forefindes muligheder for tøjvask, strykning og lignende. Brugere skal have adgang til fælles køkken/spise- og opholdsrum, og det er ønskeligt, at der forefindes særlige samtalerum.

I betragtning af den truede situation, brugerne befinder sig i, er det væsentligt at kunne benytte sig af udendørs arealer, der er forsvarligt sikrede mod indtrængen udefra. Således lægges vægt på, at der er taget højde for sikkerhedsspørgsmål såvel i selve huset som omkring udendørs arealer, så kvinden og eventuelle børn kan føle tryghed under opholdet.

Der forefindes trapper i centeret. Derfor kan der være brugere med særlige handicap, der udelukker brug af centerets fysiske rammer. Der henvises da evt. til andre relevante instanser. Om muligt kan centerets samtalehjælp tilknyttes anden relevant instans.

Det forudsættes, at der er relevante kontorfaciliteter m.m. til lønnede medarbejdere samt tidssvarende sove- og rumfaciliteter til frivillige medarbejdere.

## **6. Målgruppe**

Centeret modtager akut kriseramte kvinder og deres medfølgende børn. Den akutte krise er opstået som en følge af akut familierelateret vold. Volden kan være af psykisk og eller fysisk art samt trusler herom.

Brugerne kommer med vidt forskellig kulturel, etnisk og religiøs baggrund, hvilket kræver høj grad af fordomsfrihed og tolerance af brugerne indbyrdes.

Brugerne skal kunne evne at drage nytte af hjælp efter selvhjælpsprincippet.

Brugerne skal være selvhjulpne og skal kunne tage vare om sig selv.

Mødre har ansvar for ledsagede børn og skal kunne tage vare om børnene.

Om handicap se punkt 5.

Centeret magter ikke brugere med aktuelle psykiatriske sindslidelser, aktuelle misbrugsproblemer og brugere med forstyrrelser i personlighedsstruktur og/eller i adfærdsmønstre.

Hvis sådanne henvender sig for enten ophold eller krisesamtale, tilbydes de om muligt hjælp til formidling til andet mere relevant tilbud. Om muligt tilbydes en soveplads den 1. nat.

## **7. Henvendelsesprocedure**

Målgruppen kan anonymt henvende sig til centeret døgnet rundt og på eget initiativ – enten telefonisk, skriftligt eller personligt.

Henvendelsen kan også ske gennem formidling fra f.eks. kommunale myndigheder, politi, sygehusvæsen, arbejdspladser, naboer, familie, advokater eller andre, kvinden har berøring med.

Lederen har kompetence til at afgøre, hvorvidt henvendelsen er omfattet af målgruppen og kan tage midlertidig ophold på centeret. I aften-/nattetimer samt døgnet rundt i weekender og helligdage vil det i første omgang være frivillige medarbejdere, der tager imod.

Om henvendelser, der falder uden for målgruppen, se punkt 7.

## **8. Undtagelser fra anonymitetsprincippet**

Det kan være nødvendigt at bryde anonymiteten af f.eks. følgende årsager:

- Behov for offentlige ydelser ved f.eks. kommune, politi, statsforvaltning eller sundhedsvæsen
- Medfølgende børns behov for f.eks. professionel støtte via kommune, politi eller sundhedsvæsen.

Ved sådanne behov orienteres kvinden herom, og det undersøges, om det er i overensstemmelse med hendes ønsker, inden formidling finder sted. Dog beskriver servicelovens kapitel 27 krav om underretningspligt til kommuner vedrørende børn i særlige situationer. Underretningen kan ske mundtlig eller skriftlig af lederen eller dennes stedfortræder. Underretningen kan finde sted uden forældre samtykke.

## **9. Ydelser og tilbud på centeret**

### **For beboere**

I aften- og nattetimer samt døgnet rundt i weekender og helligdage tilbyder frivillige medarbejdere om muligt krisehjælp via omsorg, støtte, samtaler og samvær. Ved behov kontaktes f.eks. politi, lægevagt, tolk og skadestue.

På hverdage i dagtimer tilbyder lønnede medarbejdere om muligt krisehjælp via omsorg, støtte, udvidede samtaler, samvær, aktiviteter, en række ledsagefunktioner og en række formidlingsfunktioner.

Af hensyn til sundhedsfremme er det vigtigt, at børn f.eks. har kontakt til daginstitutioner, skoler, fritidsliv, netværk mv., og der forsøges at finde mulighed herfor i samarbejde med moderen og evt. kommune.

Af hensyn til sundhedsfremme er det vigtigt for kvinden, at hun f.eks. har kontakt til fritidsliv, netværk, arbejdsplads, uddannelsessted mv., og der forsøges at finde mulighed herfor i samarbejde med kvinden og evt. kommune og arbejdsplads.

Beboere med særlige behov ud over den aktuelle akutte krisesituation formidles om muligt til relevant professionel instans f.eks. psykolog, afspænding, kiropraktor, børne-/ungeafdeling ved kommune/sygehus.

Om muligt inddrages beboere i forskellige praktiske opgaver i huset – afhængig af deres formåen i den akutte aktuelle krise. Om muligt tilrettelægges ofte udflugter, kultur- og kunstaktiviteter, naturoplevelser.

Om muligt inviteres ofte kunstnere og andre, der kan bidrage til et sjovt liv i "det sjove hus".

### **For brugere af samtaleafdelingen**

En anden vigtig ydelse er akutte krisesamtaler grundet vold i familien. Disse krisesamtaler har også et forebyggende sigte, der kan medføre, at situationen ikke nødvendigvis udvikler sig akut og nødvendiggør et midlertidigt døgnophold på centeret.

Henvendelse til krisesamtaler kan ske døgnet rundt såvel skriftligt, telefonisk som personligt.

I samtaleafdelingen er tidligere beboere også velkommen til opfølgningssamtaler efter endt ophold. Henvendelse kan ske døgnet rundt såvel skriftligt, telefonisk eller personligt.

Også i samtaleafdelingen kan brugeren være anonym.

## **10. Opholdslængde og betaling på centeret**

Da der er tale om beskyttelse, hjælp og støtte til kvinder og deres ledsagede børn, der er i akut krise på grund af akut familierelateret vold eller trusler herom, bør et midlertidigt ophold i praksis ikke overstige tre måneder. Det er afgørende, at brugerne hurtigst kan bibringes en form for støtte, der bevirker, at de fremover lever en tryk og stabil tilværelse, - eventuel med bistand fra kommune og andre professionelle instanser.

Brugerne betaler et beløb for ophold på centeret. Dette beløb går til delvis til betaling for kost, logi, vask og mulighed for at benytte centerets mangeartede faciliteter som f.eks. tv, dvd, pc, playstation, legetøj, bøger, spil, film, køkkenudstyr, linned, babyudstyr, dyner, tæpper med meget mere. Opholdsbetalingen fastsættes af centerets bestyrelse. Betalingen er for tiden 175 kr. pr person pr døgn for en kvinde og 51 kr. for 1. barn under 12 år pr døgn.

Den aktuelle pris oplyses ved henvendelse til centeret.

Centeret skal sikre brugerne en skriftlig oversigt over, hvad der er inkluderet i opholdsbetalingen.

## **11. Sikring af brugerinddragelse vedrørende beboere på centeret**

Sønderborg Kommune vurderer det ikke som umiddelbart realiserbart eller hensigtsmæssigt at etablere formel brugerinddragelse i form af beboerråd på centeret. Dels er der tale om hyppigt skiftende brugere og dels er en del i udpræget krisetilstand under opholdet. Derimod vægtes det, at brugerindflydelse sker som en selvfølgelig del i dagligdagen med mulighed for at blive hørt omkring ønsker, behov og kritik til opholdet. Brugerne skal spørges og høres om ønsker og behov angående deres ophold på centeret. Herudover skal brugerne inddrages i alle personlige beslutninger, der har betydning for dem. I praksis holdes der på hverdage samtaler mellem lønnede medarbejdere og brugerne, hvor brugerne kan udtrykke ønsker, behov for samtale eller særlig hjælp og/eller kritik samt være med til at udarbejde madplan, indkøbslister, finde ideer til aktiviteter, medvirke til indkøb med mere.

## **12. Personalepolitik på centeret**

Centerets lønnede medarbejdere forudsættes at have faglig relevant uddannelse og de nødvendige sociale og personlige kompetencer.

Af både lønnede og frivillige medarbejdere, der har brugerrelaterede ansvarsområder, kræves høj grad af fordomsfrihed, ligeværdighed, respekt og tolerance for at begå sig blandt kriseramte brugere – børn i alle aldre og kvinder i alle aldre – og med vidt forskellig kulturel, etnisk og religiøs baggrund.

Centeret har som del af dets struktur og historie mange frivillige medarbejdere, hvoraf hovedparten er krisevagter. Yderligere kan nævnes, at der aktuelt er vokset en frivillig børnegruppe frem og aktuelt en mindre frivillig udslningsgruppe og en mindre frivillig diverse-gruppe. Diversegruppen har mangeartede ikke brugerrelaterede arbejdsopgaver.

Frivillige medarbejdere til krisevagtarbejdet og det aktuelle børnearbejdet bliver rekrutteret gennem lokal annoncering, hjemmeside eller opslag. For at komme i oplæring som krisevagt skal man være kvinde og fyldt 18 år og bl.a. være i besiddelse af et personligt overskud, have lyst til at tilegne sig nye færdigheder og viden og kunne lide at beskæftige sig med mennesker, – børn såvel som voksne. Der fordres straffeattester og børneattester. Krav til frivillige i det aktuelle frivillige udslningsarbejde og i det aktuelle frivillige børnearbejde er de samme som for krisevagter.

Den frivillige børnegruppe adskiller sig ved, at her kan mænd være med.

Centeret holder regelmæssigt introduktionskurser til nye frivillige i vagt – og det aktuelle frivillige arbejde med børn, som efterfølges af en grundig oplæring, som bl.a. indeholder regler om tavshedspligt og anonymitet. Frivillige til det aktuelle udslusningsarbejdet rekrutteres alene gennem erfarne krisevagtmedarbejdere.

Frivillige medarbejdere i vagt, børne- og udslusningsarbejde skal have mulighed for faglig sparring, personlig støtte gennem regelmæssige gruppemøder og koordinering med lønnede medarbejdere.

Lønnede og frivillige medarbejders kompetencer ønskes regelmæssigt udviklet i forhold til deres indsatsområder. Indholdsmæssigt er det ønskeligt at skabe kendskab til beslægtede fagområder som f.eks. psykologi, psykiatri, relevante lovområder, andre kulturer og trosretninger. Det er vigtigt, at der skabes mulighed for temadage, seminarer, undervisning, supervision og kurser. Herudover værdsættes erfaringsudveksling blandt lønnede og frivillige medarbejdere på tværs af kvindekrisecentrene i andre kommuner.

### **13. Tilsynsvirksomhed og revision af kvalitetsstandarden**

Der er pålagt kommunalbestyrelsen, at kvalitetsstandarden for kvindekrisecentrene skal revideres mindst hvert andet år.

Tilsynet udmøntes som hidtil gennem 2 årlige tilsynsbesøg, der skal følge arbejdet på centeret i relation til indhold og tilrettelæggelse af tilbuddet, som det fremgår af fastsættelsen af herværende kvalitetsstandard.

Herudover vil kommunalbestyrelsen sørge for, at centeret informerer om centerets serviceniveau, gerne gennem en folder med servicedeklaration, ligesom det følges op, når revision er påkrævet.

Ved udarbejdelse og revision af kvalitetsstandarden inddrages repræsentanter for brugere.

### **14. Information om tilbud og klageadgang**

Centeret skal informere borgerne om centerets tilbud og ydelser. Dette kan f.eks. ske i form af servicedekclarationer, der er tilgængelige for alle borgere. Information om klageadgang skal fremgå af servicedeklationen.

Hvis en bruger vil klage over manglede optagelse i bo-afdelingen, kan klagen indbringes for Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Syddanmark, Storetorv 10, 6200 Aabenraa. Såfremt der klages over forhold under opholdet, kan der ske henvendelse til centerets leder, centerets bestyrelse og/eller tilsynsmyndigheden.

### **15. Fremtidig indsats**

Det er ønsket forsat at understøtte det frivillige arbejde.

Der vil være opmærksomhed på, at kommunen ikke lader krisecenterophold træde i stedet for behov for egentlige langvarige behandlingstilbud og/eller andre former for kommunale tilbud til kvinden og hendes medfølgende børn.

Med udgangspunkt i centerets løbende belægningsoversigter og årsskrifter vil Sundhedsudvalget fremover blive orienteret om centerets virksomhed én gang om året.

I løbende samarbejde med centeret ønskes det at sætte fokus på og tydeliggøre behov for øget indsats på forskellige områder som f.eks. brugere med anden etnisk baggrund

end dansk og samtaletilbud til mænd med en voldelig adfærd med henblik på forebyggelse.

Sønderborg Kommune vil fremover medvirke til at synliggøre centerets virksomhed og bl.a. sikre, at kvalitetsstandarden er alment tilgængelig for borgerne. Kvalitetsstandarden og en beskrivelse af centeret vil blive offentliggjort på kommunens hjemmeside.