

# Sønderborg Kvinde- & Krisecenter

Lov om Social Service § 109

## Kvalitetsstandard

Godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 28. september 2010

Sundhed og Handicap



<b>Sønderborg Kvinde- &amp; Krisecenter</b>	
<b>1. Overordnede rammer</b>	
<b>1.1 Overordnet målsætning for centret</b>	<p>Sønderborg Kvinde- &amp; Krisecenter løfter opgaven ved at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tilbyde voldsramte kvinder i krise og deres medfølgende børn krisehjælp og midlertidig husly døgnet rundt</li> <li>- støtte den voldsramte kvinde i krise gennem hjælp til selvhjælp</li> <li>- arbejde på såvel et individuelt som et samfundsmæssigt plan for derigennem at gøre voldsramte kvinder i krise opmærksomme på rettigheder, muligheder og forpligtelser</li> <li>- sprede viden og erfaring for at ændre samfundsforholdene til fordel for voldsramte kvinder i krise og deres børn</li> <li>- give voldsramte kvinder i krise og deres børn mulighed for kulturelle, sociale og kreative udfoldelser</li> </ul> <p>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.</p>
<b>1.2. Lovgrundlag</b>	<p>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 og deres medfølgende børn i krise, som har været udsat for akut familierelateret vold herunder trusler om vold.</p> <p>I bekendtgørelse nr. 631 af 15/06/2006 pålægges kommunerne at fastsætte kvalitetsstandarder for kommunens kvindekrisecenter og dermed en beskrivelse af tilrettelæggelse af serviceniveauet inden for rammerne af lov om social service. Kvalitetsstandarden skal være nemt tilgængelig for offentligheden.</p>
<b>1.3. Lokale politiske mål</b>	<p>Sundhedspolitikken 2009, vision for sundhedsområdet:</p> <p><i>SØNDERBORG – Kommunen med de sunde og gode rammer, valg og vaner – for og i hele livet.</i></p> <p><i>Sønderborg skal kendes på:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <i>Sunde borgere og sunde miljøer</i></li> <li>o <i>Lang levetid og høj livskvalitet</i></li> <li>o <i>Forebyggelse og sundhedsfremme af høj kvalitet</i></li> <li>o <i>Gode rammer for at leve et sundt og godt liv</i></li> <li>o <i>Både den enkelte, familien, foreningen og kommunen tager ansvar for sundhedsudviklingen</i></li> <li>o <i>Mindskelse af den socialt betingede ulighed i sundhed</i></li> <li>o <i>Sundhed gennemsyrrer al politik og indtænkes i alle handlinger.</i></li> </ul> <p>Med baggrund i sundhedslovens § 119 skal kommunen skabe rammer for en sund levevis gennem iværksættelse af sundhedsfremmende og forebyggende tilbud.</p>

	<p>I Sønderborg Kommune er det politisk besluttet, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sundhed skal være en bærende værdi i alle dele af den kommunale politik</li> <li>- sætte fokus på det frivillige sociale arbejde</li> <li>- det frivillige sociale arbejde skal ses som en aktiv med-spiller og ikke som en erstatning for de lovmæssige kommunale opgaver og forpligtelser</li> </ul>
<p><b>2. Rammer for ophold mv.</b></p>	
<p><b>2.1. Målgruppe</b></p>	<p>Centret 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 (FN's definition på hustruvold anvendes). 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.</p> <p>Centret har ikke mulighed for at tilbyde ophold til brugere med aktuelle psykiatriske lidelser og/eller aktuelle misbrugsproblemer. Hvis borgere med sådanne lidelser/problemer 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.</p> <p>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.</p>
<p><b>2.2. Procedurer for henvendelser</b></p>	<p><b>Kontaktoplysninger:</b>  Adresse: Agervang 5, 6400 Sønderborg  Telefon: 7442 0528  E-mail: kkc@kvindekrisecenter  Hjemmeside: www.kvindekrisecenter.dk</p> <p><b>Henvendelser om ophold på centret:</b>  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 kvinden 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.</p>

	<p><b>Henvendelser om tilbud i samtaleafdelingen</b></p> <p>Henvendelse til krisesamtaler kan ske døgnet rundt såvel skriftligt, telefonisk som personligt.</p> <p>I samtaleafdelingen er tidligere brugere også velkomne til opfølgningssamtaler efter endt ophold. Henvendelse kan ske døgnet rundt såvel skriftligt, telefonisk eller personligt.</p> <p>Også i samtaleafdelingen kan brugeren være anonym.</p>
<p><b>2.3. Undtagelser fra anonymitetsprincippet</b></p>	<p>Det kan være nødvendigt at bryde anonymiteten af f.eks. følgende årsager:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Behov for offentlige ydelser ved f.eks. kommune, politi, statsforvaltning eller sundhedsvæsen</li> <li>- Medfølgende børns behov for f.eks. professionel støtte via kommune, politi eller sundhedsvæsen.</li> </ul> <p>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.</p>
<p><b>2.4. Opholdslængde</b></p>	<p>Da der er tale om beskyttelse, hjælp og støtte til kvinder og deres medfølgende 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.</p>
<p><b>2.5. Centrets fysiske rammer og antal pladser</b></p>	<p>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 Danmark samarbejder på tværs, vil centeret om muligt være behjælpelig med at henvise til et andet krisecenter.</p> <p>Centret har rådighed over et hus på 600 m<sup>2</sup> i 3 etager og dertil en lukket gårdhave.</p> <p>I boafdelingen har hver kvinde og evt. ledsagede børn eget familieværelse, så der sikres en form for privatliv under opholdet. Ledsagede børn har mulighed for at opholde sig i børnevenligt indrettede lege- og opholdsrum med mulighed for alderssvarende udfoldelse.</p> <p>Brugerne har adgang til fælles bade- og toiletfaciliteter af nutidig standard, ligesom der forefindes muligheder for tøjvask, stryging og lignende. Brugerne har adgang til fælles køkken/spise- og opholdsrum, og der forefindes samtalerum.</p> <p>Brugerne har mulighed for at benytte udendørs arealer, der er forsvarligt sikrede mod indtrængen udefra. Der er installeret videoovervågningsudstyr rundt om hele bygningen. Centret lægger vægt på, at der er taget højde for sikkerhedsspørgsmål såvel i selve huset som i og omkring udendørs arealerne, så kvinden og</p>

	<p>eventuelle børn kan føle tryghed under opholdet.</p> <p>Hjælpen foregår i et alkohol-, stof- og røgfrit miljø.</p>
<b>2.6. Opholds- og kostbetaling</b>	<p>Brugerne har en egenbetaling på centret. Dette beløb dækker delvis forbrug af kost, vaskemaskine og tørretumbler, og muligheden 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.</p> <p>Egenbetalingen fastsættes af centrets bestyrelse og godkendes af Sønderborg Kommune. Betalingen er pr. 1. juli 2010: Voksne: 190 kr. pr. døgn. Børn over 12 år 65 kr. pr. døgn. Børn under 12 år 50 kr. pr. døgn.</p> <p>Betalingen opkræves af Sønderborg Kommune.</p> <p>Den aktuelle egenbetaling oplyses ved henvendelse til centret. Centeret skal sikre brugerne en skriftlig oversigt over, hvad der er inkluderet i egenbetalingen</p>
<b>2.7. Ydelser og tilbud på centret</b>	<p><b>Ydelser og tilbud til brugere, der har ophold på centret:</b></p> <p>I aften- og nattetimer samt døgnnet 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.</p> <p>På hverdage i dagtimer tilbyder lønnede medarbejdere om muligt krisehjælp via omsorg, støtte, udvidede samtaler, samvær, aktiviteter, en række ledsagefunktioner og en række formidlingsfunktioner.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Brugere 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.</p> <p>Om muligt inddrages brugere i forskellige praktiske opgaver i huset – afhængig af deres formåen i den akutte aktuelle krise.</p> <p>Om muligt tilrettelægges ofte udflugter, kultur- og kunstaktiviteter, naturoplevelser.</p> <p>Om muligt inviteres ofte kunstnere og andre, der kan bidrage til et sjovt liv i "det sjove hus".</p> <p><b>Ydelser og tilbud til brugere af samtaleafdelingen</b></p> <p>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 midlertidig døgnophold på centeret.</p>

<b>3. Brugerinddragelse, værdier og normer samt personalepolitik</b>	
<b>3.1. Brugerinddragelse</b>	Sønderborg Kommune vurderer det ikke som umiddelbart realistisk eller hensigtsmæssigt at etablere formel brugerinddragelse i form af brugerråd på centret. 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. Brugere skal spørges og høres om ønsker og behov angående deres ophold på centret. Herudover skal brugere inddrages i alle personlige beslutninger, der har betydning for dem. I praksis holdes der på hverdage morgentræf mellem lønnede medarbejdere og brugere, hvor brugere 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.
<b>3.2. Værdier og normer</b>	Sønderborg Kvinde- & Krisecenter er en selvejende forening med bestyrelse, hvor generalforsamlingen er højeste myndighed. Centret er opstået på frivilligt initiativ i 1984 og fremtræder i dag med en kombination af lønnede og frivillige medarbejdere. Det frivillige engagement ønskes fastholdt. Værdier og normer for arbejdet i centret: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indsatsen på centeret er baseret på gensidig respekt, ligeværdighed og fordomsfrihed.</li> <li>- Brugere kan henvende sig døgnet rundt og på eget initiativ og kan forlade centeret, når de ønsker det.</li> <li>- Brugere kan henvende sig anonymt.</li> <li>- 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.</li> <li>- Børnelivet skal fastholdes. Børn tilbydes leg og aktivitet og så vidt muligt opretholdes tilknytning til egen daginstitution/skole.</li> <li>- Brugere skal spørges og høres om ønsker og behov angående deres ophold på centeret, og brugere inddrages i beslutninger, der har betydning for dem.</li> <li>- Centeret drives med hjælp fra frivillige for at sikre dels tilbud om døgnåben og dels en medmenneskelig mangfoldighed i et ligeværdigt møde med brugere.</li> </ul>
<b>3.3. Personalepolitik</b>	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.  Centret 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

	<p>aktuelt en frivillig udslusningsgruppe og en frivillig diversegruppe. Diversegruppen har mangeartede ikke brugerrelaterede arbejdsopgaver.</p> <p>Frivillige medarbejdere til krisevagtarbejdet og det aktuelle børnearbejde 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 udslusningsarbejde og i det aktuelle frivillige børnearbejde er de samme som for krisevagter.</p> <p>Den frivillige børnegruppe adskiller sig ved, at her kan mænd være med. Og i særlige tilfælde kan der dispenseres fra 18 års alderen.</p> <p>Centret holder regelmæssigt introduktionskurser til det frivillige krisevagtarbejde – og det frivillige børnearbejde, som efterfølges af en grundig oplæring, som bl.a. indeholder regler om tavshedspligt og anonymitet. Frivillige til det aktuelle udslusningsarbejde 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.</p> <p>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 både på regions- og landsplan.</p> <p>På centret er der relevante kontorfaciliteter m.m. til lønnede medarbejdere samt tidssvarende soverumsfaciliteter mv. til frivillige medarbejdere.</p>
<p><b>4. Kommunens tilsynsvirksomhed</b></p>	
<p><b>4.1. Kommunens tilsynsvirksomhed</b></p>	<p>Tilsynet udmøntes som hidtil gennem 2 årlige tilsynsbesøg, der skal følge arbejdet på centret i relation til indhold og tilrettelæggelse af tilbuddet, som det fremgår af fastsættelsen af herværende kvalitetsstandard. Der udarbejdes en tilsynsrapport for hvert tilsyn. Tilsynsrapporterne er tilgængelige via kommunens hjemmeside.</p>
<p><b>5. Kvalitetsstandardens tilgængelighed og revision</b></p>	
<p><b>5.1. Kvalitetsstandardens tilgængelighed</b></p>	<p>Kvalitetsstandard og link til Sønderborg Kvinde- &amp; Krisecenters egen hjemmeside er tilgængelig på kommunens hjemmeside. Herudover er kvalitetsstandard tilgængelig via Sønderborg</p>

	<p>Kvinde- &amp; Krisecenters egen hjemmeside og via Tilbudsportalen (Servicestyrelsen).</p> <p>Sønderborg Kvinde- &amp; Krisecenter informerer om centrets serviceniveau gennem en folder med servicedeclaration.</p>
<b>5.2. Revision af kvalitetsstandarden</b>	<p>Der er pålagt kommunalbestyrelsen, at kvalitetsstandarden for Kvinde- &amp; krisecentret skal revideres mindst hvert andet år samtidig med driftsaftalen.</p> <p>Ved udarbejdelse og revision af kvalitetsstandarden inddrages repræsentanter for brugerne.</p> <p>Herværende kvalitetsstandard revideres senest i 4. kvartal 2012.</p>
<b>6. Klagemuligheder</b>	
<b>6.1. Klagemuligheder</b>	<p>Hvis en bruger vil klage over manglede optagelse i boafdelingen, kan klagen indbringes for Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Syddanmark, Storetorv 10, 6200 Aabenraa.</p> <p>Såfremt der klages over forhold under opholdet, kan der ske henvendelse til centerets leder, centrets bestyrelse og/eller tilsynsmyndigheden.</p> <p>Centeret skal informere borgerne om centrets tilbud og ydelser. Dette kan f.eks. ske i form af servicedeclarationer, der er tilgængelige for alle borgere. Information om klageadgang skal fremgå af servicedeclarationen.</p>
<b>7. Fremtidig indsats</b>	
<b>7.1. Fremtidig indsats</b>	<p><b>1. Fortsat understøttelse af det frivillige arbejde</b> 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.</p> <p><b>2. Politisk orientering om centrets virksomhed</b> Med udgangspunkt i centerets løbende belægningsoversigter og årsskrifter vil Social- og Sundhedsudvalget fremover blive orienteret om centerets virksomhed én gang om året.</p> <p><b>3. Udvikling af Best Practice i relation til familievold</b> Det er målet, at Sønderborg Kommune og centret udvikler Best Practice indenfor familievold. Udviklingen kan ske med inddragelse af sparringspartnere.</p> <p><b>4. Samtaletilbud til mænd</b> Det er målet, at centret med henblik på forebyggelse fortsat har fokus på samtaletilbud til mænd med en voldelig adfærd.</p> <p><b>5. Sundhedsfremme og forebyggelse</b> Centret videreudvikler en eller flere faglige metoder 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.</p>