

Kvalitetsstandard for Silkeborg Krisecenter - 2013.

1. Navn og kontaktoplysninger.

Silkeborg Krisecenter
Grønnegade 14
8600 Silkeborg

Tlf.: 8970 3500
Fax: 8970 3505
Mail: krisecenter@silkeborg.dk
Hjemmeside: www.silkeborgkrisecenter.dk
Leder: Dorte Fritzemeier
Leder mobil: 2058 6302

2. Hvad er Silkeborg Krisecenter?

Silkeborg Krisecenter er en selvejende institution, der drives i henhold til Serviceloven § 109, med samarbejdsaftale med Silkeborg Kommune om driften. Silkeborg Krisecenter er omfattet af Rammeaftalen indgået mellem Region Midt og kommunerne i Region Midt.

Silkeborg Krisecenters øverste myndighed er en bestyrelse, bestående af 7 medlemmer. Bestyrelsen består af fire eksterne medlemmer, der er udpeget fra lokalområdet med interesse og kompetencer fra det socialfaglige felt, to repræsentanter fra Kvindehusforeningen I Silkeborg, samt en medarbejderrepræsentant. Til varetagelse af den daglige ledelse er ansat en leder.

3. Silkeborg Krisecenters formål

Silkeborg krisecenter tilbyder midlertidigt ophold i trygge og beskyttede rammer til voldsramte kvinder, som har været udsat for fysisk og eller psykisk vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- og eller samlivsformer. Kvinderne kan være ledsaget af børn.

Formålet er:

- at tilbyde akut og anonymt ophold til voldsramte kvinder
- at tilbyde omsorg og støtte til voldsramte kvinder
- at tilbyde rådgivning, vejledning, krisebearbejdning til den voldsramte kvinde
- at tilbyde støtte til udslusning
- at tilbyde støtte til bearbejdning af de medfølgende børns krise

Der kan tilbydes efterværn til kvinderne efter endt ophold.

Der kan tilbydes anonym, ambulanset rådgivning til voldsramte kvinder, der ikke er indskrevet, samt rådgivning til samarbejdspartnere.

4. Tilbuddets indhold

Silkeborg krisecenter arbejder ud fra en socialpædagogisk grundtanke, hvor der arbejdes relationsdannende for derigennem at hjælpe kvinden med at bygge eget selvværd op, så hun genfinder sine egne resurser, troen på sig selv og genskaber håbet og livsglæden.

Silkeborg Krisecenter yder kvinderne rådgivning og vejledning, med henblik på at hjælpe kvinderne til at få bedre indsigt i egen livssituation og derved bliver handledygtige i den akutte krise. Derudover ydes praktisk hjælp til opgaver som separation, skilsmisse, forældremyndighedssager, mm. Det kan skabes kontakt med kvindens hjemkommune med henblik på udfærdigelse af handleplan, samt hjælp til søgning af ny bolig og reetablering.

Det er Silkeborg Krisecenters opgave at sikre, at de børn, som bor på krisecentret, har en tryk hverdag med stabile voksne og sikre, at de får bearbejdet de oplevelser, de har haft i forbindelse med volden i hjemmet og opbruddet fra den hjemlige base. Der arbejdes ligeledes på at sikre, at barnets tarv og udvikling bliver varetaget.

5. Tilbuddets kerneydelser

- **Beskyttet ophold**
- **Omsorg og støtte til afklaring**
- **Krisebearbejdning af volden for både kvinder og børn**
- **Rådgivning og vejledning**
- **Ydelser specielt rettet til børn**
- **Støtte til udflytning og reetablering**

Uddybende omkring ydelserne:

Omsorg og støtte ydes både af frivillige og ansatte medarbejdere. Her er det i højsædet, at kvinder og børn mødes med respekt og ligeværdighed. Der afsættes god tid til at modtage nye kvinder og børn, og de vises hjælpsomt tilrette i huset.

Krisebearbejdning ydes primært af de fastansatte, uddannede medarbejdere.

Krisebearbejdning tilbydes i form af samtaler, hvor kvinden støttes i den proces, det er at anerkende voldsforholdet og forholde sig til det. Kvinden støttes i bearbejdning af sine følelser og i en afklaring af egne og andres grænser.

Kvinden tilbydes ligeledes støtte i at strukturere hverdagen for sig selv og eventuelle børn. Silkeborg Krisecenter arbejder ud fra en relationsdannende indsats og ønsker derigennem at hjælpe den voldsramte kvinde til at genfinde sine egne resurser og styrker til at blive i stand til at vælge en tilværelse uden vold.

Med udgangspunkt i kvindens aktuelle situation og individuelle behov ydes der rådgivning og vejledning i forhold til muligheder, rettigheder og pligter i henhold til lovgivningen.

Det vil ofte være ved forhold som separation/skilsmisse, forældremyndighed og samvær, opholdstilladelse, bolig, økonomi, læge- og psykologhjælp.

Der ydes konkret hjælp og støtte til at udfylde af diverse ansøgninger, hjælp til telefonsamtaler, forberedelse og opfølgning af møder med sagsbehandlere, Statsforvaltningen, Udlændingestyrelsen, advokater, Politi og Retten mm.

Der tilbydes bisidderfunktion i det omfang, det er muligt.

Der er særlig fokus på børnene, og der arbejdes med at skabe trygge og stabile rammer omkring dem. Der er ansat en børnepædagog, der støtter børnene og etablerer aktiviteter og samtaler med dem. Igennem disse samtaler gives barnet mulighed for at fortælle om den vold, de har været vidne til eller har oplevet, hvorved barnet støttes i at bearbejde krisen, sorgen, vreden, forvirringen, angst og evt. skyldfølelse.

Barnet gives gode oplevelser og beskæftigelsesmuligheder under opholdet.

Er det ikke muligt for barnet at bevare kontakten til egen skole eller dagsinstitution, etableres midlertidig kontakt til skole/daginstitution i nærområdet.

Der kan tilbydes lektiehjælp og i begrænset omfang undervisning på Silkeborg Krisecenter.

Barnet støttes i forberedelserne til dets fremtidige liv.

I henhold til Serviceloven § 109 stk.4 tilbydes alle børn på krisecentret psykologsamtaler med autoriseret psykolog fra Familiecentret, Silkeborg Kommune.

I forbindelse med udflytning og reetablering støttes kvinden i forhold til at finde fremtidig bolig med vejledning om praktiske forhold, som ansøgning om boliglån, boligsikring, etableringshjælp mm. Der kan etableres efterværnsbesøg i kvindens nye bolig. Efter kvinden har forladt krisecentret har hun mulighed for at kontakte krisecentret for råd og vejledning og komme på besøg.

Alle kvinder med børn tilbydes i henhold til Servicelovens § 109 stk.5 støtte og hjælp af familierådgiver ansat ved Silkeborg Kommune i op til et halvt år. (i særlige tilfælde kan støtten forlænges til et år)

Forsøgsvis tilbydes kvinder 4 psykologsamtaler i den periode, de er indskrevet. Forsøget løber fra oktober 2012 – oktober 2014 og er finansieret af Satspuljemidler.

Der ydes et ekstra økonomisk tilskud fra Familieafdelingen, Silkeborg Kommune til forebyggende indsats af anonym, ambulante rådgivning til voldsramte kvinder, der ikke er indskrevet på krisecentret, samt rådgivning af samarbejdspartnere. Denne indsats evalueres og vurderes i forbindelse med revidering af Kvalitetsstandard - december 2014. (jævnfør Bekendtgørelse om kvalitetsstandard for kvindekrisecenter efter § 109 i lov om socialservice § 1 stk 4).

6. Tilbuddets målgruppe

Silkeborg Krisecenter er et midlertidigt opholdssted for voldsramte kvinder over 18 år.

Silkeborg Krisecenter modtager ikke kvinder på Metadon, eller kvinder med alkohol-, medicin- narkomisbrug eller kvinder med ubehandlede psykiatiske lidelser.

7. Fysiske rammer

Silkeborg Krisecenter ligger naturskønt i Silkeborg midtby i gåafstand til banegård og busterminal. Krisecentret har til huse i en ældre byejeendom.

Silkeborg Krisecenter har plads til 5 kvinder og deres børn.

Silkeborg Krisecenter er fordelt på to etager og en kælder. Der er 5 beboerværelser med enkeltsenge og køjesenge. Der er 2 fælles badeværelser, 2 toiletter, 2 fælles opholdsstuer med TV, stort spisekøkken, 2 legerum, kontor / vagtværelse. I kælderen er der vaskefaciliteter og depot-rum.

Udenoms arealerne består af en lukket gårdhave med borde, bænke og en legeplads med forskellige legeredskaber.

Der er internetadgang på alle værelser (dog ikke computere).

I fællesstuen er der to computere til fri afbenyttelse ligeledes med internetadgang. På legerummet til de ældste børn er der ligeledes computer med internetadgang.

Silkeborg Krisecenter råder over nødvendigt udstyr til børn i form af tremmesenge, klapvogn, barnevogn mm, samt et begrænset lager af tøj til både børn og voksne.

Silkeborg Krisecenter er ikke tilgængelig for gangbesværede eller kørestolsbrugere.

8. Sikkerhed

Sikkerheden prioriteres højt på Silkeborg Krisecenter. Yderdørene er altid låst, og det er udelukkende personalet, der åbner døren, ligesom det kun er personalet, der besvarer telefonopkald. Der er øget opmærksomhed på fare og opsøgende vold, ekstra kontrol ved personlige og telefoniske henvendelser for at sikre, at ingen uvedkommende kommer i huset. Gårdhaven er omgivet af lukket hegn.

Der er et tæt samarbejde med politiet.

Der foretages en sikkerhedsvurdering ved ankomst af en ny beboer.

Kvinder, der bor på Silkeborg Krisecenter, kan frit komme og gå, som de ønsker det. Dog forventes det, at man giver besked, hvis man ikke er hjemme, og at man er tilbage inden kl. 23 i hverdage og kl. 24 i weekender, medmindre andet er aftalt.

Det er muligt at modtage besøg, men kun efter aftale med personalet.

Ansatte medarbejdere, frivillige medarbejdere, beboere, bestyrelsesmedlemmer og andre med adgang til huset har tavshedspligt og må ikke videregive oplysninger om, hvem der bor på Silkeborg Krisecenter.

Når Silkeborg Krisecenter modtager besøg af sagsbehandlere, håndværkere, politi og andre orienteres kvinderne forinden, så det er muligt at trække sig tilbage i det givne tidsrum.

9. Hverdagen på Silkeborg Krisecenter.

Det er fælles ansvar at få dagligdagen til at fungere hensigtsmæssigt.

Der lægges vægt på en fast struktur i forhold til de fælles måltider, morgenmad, frokost og aftensmad.

Det forventes, at kvinderne deltager i måltiderne og det planlagte ugentlige husmøde.

Kvinderne inddrages og gives medansvar for krisecentrets praktiske gøremål i dagligdagen i forhold til indkøb, madlavning, rengøring, vask, have mm.

Ryging er kun tilladt udendørs.

Alkohol og euforiserende stoffer må ikke findes eller indtages på Silkeborg Krisecenter.

10. Henvendelse og visitation

Voldsramte kvinder, der har akut behov for et sikret ophold, kan henvende sig på Silkeborg Krisecenter døgnet rundt. Henvendelse kan ske på eget initiativ eller ved henvisning fra offentlig myndighed, skadestue, sagsbehandler eller politi.

I forbindelse med modtagelsen foretages en visitation. Som udgangspunkt er det kvindens egen fortælling, der danner grundlag for en vurdering af, om hun tilhører krisecentrets målgruppe. Det er iflg. Servicelovens § 109 krisecentrets leder, der har visitationsretten.

Kvinder med fysiske eller psykiske sygdomme, som er behandlingskrævende, henvises til andre institutioner. Det samme gælder for kvinder med alkoholmisbrug eller stofmisbrug. Silkeborg Krisecenter er ikke et behandlingssted.

Såfremt Silkeborg Krisecenter ikke har ledig plads, hjælpes kvinden videre til et andet krisecenter. En voldsramt kvinde, der henvender sig aften eller nat, 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 krisecenter.

Ifølge Servicelovens § 109 er det muligt for den voldsramte kvinde og hendes børn at bo anonymt på krisecentret.

11. Fastansatte og frivillige medarbejdere / personaleforhold

Det er afgørende for Silkeborg Krisecenter at have ansatte og frivillige medarbejdere med gode faglige og menneskelige egenskaber, så krisecentrets opgaver løses på det serviceniveau, der er fastlagt.

Silkeborg Krisecenter er normeret til 4,0 fuldtidsstillinger. De fordeler sig på følgende måde: en daglig leder (37 timer), to pædagoger (37 og 33 timer), en socialrådgiver (33 timer), en kontorassistent (8 timer).

De fastansatte medarbejdere dækker alle uges dage fra kl. 8 – 20.

Lørdag og søndag dækkes kl. 8 – 10 og kl. 16 – 20 dog med tilkaldevagt.

Til Silkeborg Krisecenter er tilknyttet ca. 60 frivillige medarbejdere, der dækker aften og nattevagterne fra kl. 19.30 til næste morgen året rundt. De frivillige medarbejdere er organiseret i Kvindehusforeningen, Silkeborg. Silkeborg Krisecenter har et tæt samarbejde med Kvindehusforeningen om i fællesskab at yde det bedste tilbud for voldsramte kvinder og børn.

For at blive tilknyttet som frivillig 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. Frivillige optages kun efter forudgående samtale med lederen af Silkeborg Krisecenter.

De fastansatte medarbejdere varetager de daglige opgaver omkring kvinderne og børnene og sikrer, at målsætningerne for arbejdet bliver opfyldt.

De frivillige medarbejdere har til opgave at yde medmenneskelig omsorg og støtte for kvinder og børn i aften- og nattevagterne.

Silkeborg Krisecenter lægger vægt på, at de ansatte medarbejderne videreuddannes og deres kompetencer udvikles og arbejder ud fra et fælles fagligt fundament. Der er i 2010 gennemført et kompetenceudviklingsforløb for alle fastansatte medarbejdere i "Systemisk og narrativ tilgang til arbejde med voldsramte kvinder på krisecenter" ved Bodil Burian, Århus.

Der afholdes årligt fælles temadage med ansatte medarbejdere og frivillige, hvor der fokuseres på erfaringsudveksling, efteruddannelse og samt et årligt strategiseminar, hvor der arbejdes på at sikre fælles mål og indsatser for det kommende år.

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

12. Økonomi / brugerbetaling / mellemkommunal betalingsforpligtigelse

Opholdsbetalingen er takstfinansieret, og døgntaksten fastsættes hvert år af Silkeborg Kommune i et samarbejde med Region Midt.

I 2013 udgør døgntaksten 1597 kr. og belægningsprocenten er 82 %.

I henhold til Serviceloven § 109 har kvindens bopælskommune betalingsforpligtigelsen for opholdet. Silkeborg Kommune opkræver denne udgift med udgang af hver måned.

Kvindens opholdskommune kan indhente 50 % statsrefusion på det opkrævede beløb.

I 2013 udgør kvindens egenbetaling for kost 70 kr. i døgnet pr voksen og 28 kr. pr barn fra 3 år. Egen betalingen dækker kost og vask og opkræves direkte af Silkeborg Krisecenter.

13. Brugerindflydelse

Der afholdes husmøde minimum en gang om ugen. Her udveksles gensidige informationer, og kvinderne har mulighed for at komme med forslag til ændringer i dagligdagen.

På husmødet planlægges den kommende uges fælles aktiviteter og de praktiske opgaver fordeles.

Der tages højde for, at kvinderne opholder sig midlertidigt på Silkeborg Krisecenter, og at de på grund af den krise, de befinder sig i, ofte kan have svært ved at have det fornødne overskud til aktivt at deltage i planlægning og gennemførelsen af ændringer hverdagen på Silkeborg Krisecenter.

14. Tilsyn og udarbejdelse af kvalitetsstandard

Kommunalbestyrelsen i Silkeborg skal ifølge "Bekendtgørelse om kvalitetsstandard for kvindekrisecentre efter § 109 i lov om social service" fastsætte kvalitetsstandard for Silkeborg Krisecenter, som skal revideres hvert andet år.

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

15. Klagevejledning

Klager over forhold vedrørende opholdet på Silkeborg Krisecenter, indgives direkte til lederen, som behandler klagen. Er man ikke tilfreds med lederens behandling eller afgørelse, rettes klagen videre til bestyrelsen for Silkeborg Krisecenter.

Klager over det generelle serviceniveau eller andre forhold rettes til tilsynskommunen Silkeborg Kommune, Familieafdelingen, Søvej 1, 8600 Silkeborg

Klager over afgørelse om ophold eller klager over Silkeborg Kommunes afgørelser kan indbringes for Det sociale Nævn. Klagen indsendes via Silkeborg Kommune, der sender klagen med begrundelse for afgørelser og revurderingen videre til Det Sociale Nævn.

16. Orientering om fremtidig indsats

Silkeborg Krisecenter vil i 2013 yderligere at have fokus på flg. interne indsats:

- Implementering af standardprocedure for fremsendelse af underretning til hjemkommunen, når en kvinde med barn tager ophold på Silkeborg Krisecenter.
- Etablering af udvidet samarbejde med skoler og daginstitutioner omkring tilbud til børn på Silkeborg Krisecenter.
- Udvikling og implementering af skriftlige opholdsplaner.
- Fortsat implementering af "Systemisk og narrativ tilgang til arbejdet med voldsramte kvinder og børn" som fælles fagligt fundament.

I samarbejde med Kvindehusforeningen arbejdes i 2013 med en udvidelse af de frivilliges opgaver. Frivillige tænkes medinddraget i praktiske opgaver bl.a. med flyttehjælp til kvinder og tilbud om barnepige/bedstemor ordning, lektiehjælp, besøgsven, mm.