

# **Kvalitetsstandard for § 109 i Lov om Social Service om krisecentertilbud til kvinder**

## **Kvalitetsstandard for kvindekrisecentre efter § 109 i Lov om Social Service i Horsens Kommune**

### **Indledning:**

Efter § 139 i Lov om Socialservice har Velfærdsministeren fastsat, at kommunalbestyrelsen skal udarbejde kvalitetsstandard for tilbud efter Servicelovens § 109.

Kommunalbestyrelsen skal fastsætte en kvalitetsstandard, som dækker hele § 109 - området. Kvalitetsstandarden skal indeholde en samlet information til borgerne om de tilbud og ydelser, borgerne modtager under ophold på krisecentre i Horsens Kommune. Horsens Kommunes kvalitetsstandard skal gøres alment tilgængelig for borgerne, og skal desuden revideres mindst hvert andet år.

Foruden den generelle kvalitetsstandard skal Kommunalbestyrelsen sørge for, at Horsens Krisecenter informerer borgerne om centrets serviceniveau i egen servicedeklaration. Dette vil ske ved at kvalitetsstandarden gøres offentligt tilgængelig via Horsens Kommunes hjemmeside, og ved at de relevante medarbejdere i Horsens Kommune oplyser borgerne om tilbuddet.

Den generelle kvalitetsstandard er udarbejdet i dialog med Horsens Krisecenter og Horsens Kommune. Region Midtjylland driver krisecentertilbuddet i Horsens indtil udgangen af 2009. Kvalitetsstandarden er drøftet ved et høringsmøde med nuværende og tidligere brugere fra Horsens Krisecenter.

### **Indhold i kvalitetsstandarden**

På baggrund af bekendtgørelsen om kvalitetsstandard for krisecentre indeholder kvalitetsstandarden en beskrivelse af følgende punkter:

1. Antal pladser og fysiske rammer
2. Den overordnede målsætning for krisecentertilbuddets virksomhed
3. Ydelser og tilbud, der tilbydes kvinder og børn på krisecenter
4. Opholds- og kostbetaling for kvinder og børn, der opholder sig på Horsens Krisecenter
5. Procedure for henvendelse og ophold
6. Fællesfaciliteter på krisecentrene
7. Personalepolitik, herunder målsætning for kompetenceniveau og efteruddannelse
8. Den fremtidige indsats
9. Værdier og normer
10. Brugerindflydelse og beboerråd
11. Klager og klageadgang

## **Kvalitetsstandard for kvindekrisecentre efter § 109 i Lov om Social Service**

**1. Antal pladser og fysiske rammer**

Pr. 1. januar 2009 er der i Horsens Kommune 7 § 109 pladser til voldstruede og voldsramte kvinder og deres børn.

Tilbuddet drives frem til udgangen af 2009 af Region Midtjylland efter driftsoverenskomst mellem Region Midtjylland og den selvejende institution Horsens Krisecenter.

I krisecentertilbuddet tilbydes kvinderne enkeltværelser af varierende størrelse. Værelserne forsøges fordelt efter behov herunder, antallet af børn. Værelserne er møbleret og det skal tilstræbes, at der som minimum er seng, skrivebord med stol og garderobeskab. Alle værelser kan aflåses med en nøgle, der kun passer til det pågældende værelse. Bad og toilet forefindes på gangen.

Der er adgang til køkken med mulighed for madlavning og fælles spisning. Der er fælles stue med tv og legeværelse med legetøj til mindre børn og opholdsrum med aktivitetsmuligheder for større børn. Der skal være adgang til vaskemaskine, tørretumbler og telefon mod betaling. Der er internetadgang uden betaling. Der er adgang til en lukket gårdhave med havemøbler, grill og legefaciliteter.

Det er ikke tilladt at ryge indendørs på krisecenteret.

Krisecenteret er altid låst og man har kun adgang via dørtelefon. Desuden er der altid personale eller frivillige tilstede på krisecenteret. Det er ikke muligt for personer uden for krisecenteret at få oplyst, hvem der bor på krisecenteret. Tidligere ægtefælte eller samlever har ikke ret til adgang.

Endelig skal der på krisecenteret være mødefaciliteter til de frivillige og ansatte medarbejdere, samt soverum og toilet/badefaciliteter.

Krisecenteret er ikke tilgængeligt for kvinder i kørestol. Handicappede kvinder henvises til krisecentre der er specielt velegnede til at modtage handicappede borgere.

**2. Den overordnede målsætning for krisecenter-tilbuddets virksomhed**

Kvindekrisecentertilbuddet i Horsens Kommune giver et midlertidigt sikkert ophold til kvinder, som har været udsat for vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Kvinderne kan være ledsaget af børn, og de modtager under opholdet omsorg og støtte efter hjælp til selvhjælpsprincippet. Optagelse i boformen kan ske anonymt ved egen henvendelse eller ved henvisning fra offentlige myndigheder. Lederen træffer afgørelse om optagelse jf. Servicelovens § 109.

I Horsens Kommune er der udarbejdet visioner og målsætninger på Voksenområdet, herunder også området for udsatte voksne herunder misbrugere og hjemløse. Begrebet udsatte voksne dækker også voldsramte kvinder.

*Vision*

Alle borgere uanset funktionstab lever et liv så nær det normale som muligt med deltagelse i samfundslivet. De mest udsatte og borgere med stort behov tilbydes støtte og hjælp i nærmiljøet. Der tages udgangspunkt i det enkelte menneskes ressourcer og behov og den enkeltes ret til at træffe beslutning i eget liv. Borgere der svækkes fysisk, psykisk og mentalt oplever værdighed og trygge rammer for fortsat livskvalitet.

*Målsætninger*

Indsatsen på voksenområdet i Horsens Kommune har således til formål:

At forebygge at problemerne for den enkelte forværres.

At forbedre den enkeltes sociale og personlige funktioner samt udviklingsmuligheder.

At forbedre mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje.

At yde en helhedsorienteret indsats med servicetilbud afpasset efter den enkeltes særlige behov i egen bolig, herunder i botilbud efter lov om almene boliger mv. eller i botilbud efter denne lov.

### 3. Ydelser og tilbud der tilbydes kvinder og børn på krisecenter

Udgangspunktet for den hjælp, der tilbydes i krisecentertilbuddet i Horsens Kommune, er hjælp til selvhjælp. Der er således ikke tale om behandling hverken af kvinderne eller deres børn.

Umiddelbart efter indflytning skal kvinden tilbydes en individuel samtale med en socialfaglig medarbejder på krisecenteret. Formålet med denne samtale er at afdække kvindens behov for hjælp herunder formidle kontakt med kommune, politi og andre. I forbindelse med indflytningen orienteres om husreglerne (f.eks. via folder).

I tilfælde af sproglige vanskeligheder påhviler det krisecenteret at sikre sig, at kvinden er orienteret om krisecenterets kerneydelser.

Når der er behov for tolkebistand afklares der sammen med kvinden hvilken tolkeservice der kan benyttes.

Der vil ved behov søges at skaffe tolke der ikke har relationer til kvinden eller hendes familie.

Under opholdet følger krisecenterets medarbejdere løbende op i forhold til den enkelte kvindes problemstillinger og tilbyder råd og vejledning efter behov.

Opholdet på et krisecenter bør kun i særlige situationer være længere end 3 måneder. Ophold af længere varighed forudsætter at kvinden er aktivt boligsøgende.

Krisecenteret støtter kvinder i forbindelse med udflytningen og kan formidle kontakt til netværksgrupper.

Krisecenteret har en pædagog ansat til særligt at varetage børnenes behov under opholdet på krisecenteret, og har i kraft heraf også særlig opmærksomhed på underretningspligten. Det er børnepersonens opgave at foretage en individuel vurdering af, hvorledes børnenes særlige behov varetages bedst muligt. Som en del af denne opgave skal børnepersonen vejlede kvinderne i at være opmærksomme på følgevirkningerne af børnenes oplevelser i forbindelse med voldsomme oplevelser forud for opholdet på krisecenteret. Det er således ikke børnepersonens opgave at passe børnene.

Det ansatte personale på krisecenteret er tværfagligt sammensat og kan bestå af:

- Socialrådgiver, som oftest er den daglige leder.
- Pædagoger, som bl.a. varetager børnenes behov jf. ovenstående og vejleder kvinderne i forhold til deres situation.
- Praktiske medarbejdere, som er ansvarlige for rengøring og indkøb. De praktiske medarbejdere deltager i arbejdet omkring kvinder og børn primært med en praktisk indfaldsvinkel.

Herudover er der frivillige medarbejdere på krisecenteret, som bidrager med støtte til kvinder og børn i form af omsorg og socialt samvær. De frivillige indgår desuden i vagtplanen, således at krisecenteret kan holdes åbnet hele døgnet. Der er således tidspunkter især om aftenen og natten samt i weekenderne, hvor der udelukkende er frivillige vagter.

Det ansatte personale er primært på arbejde i dagtimerne i hverdage.

Krisecenteret har et tæt samarbejde med Horsens Kommune, Region Midtjylland, politiet samt andre relevante samarbejdspartnere.

For mere specifik gennemgang af Krisecenterets tilbud henvises til Horsens Krisecenters Servicedeclaration.

<p><b>4. Opholds- og kostbetaling for kvinder og børn, der opholder sig på Horsens Krisecenter</b></p>	<p>Prisen pr. døgn for ophold på Horsens Krisecenter for brugerne er i 2009: 85 kr. for kvinder og 48 kr. for børn. Prisen inkluderer k ost.</p> <p>Taksten for ophold er i 2009: 1940 kr. pr. døgn. Taksten betales af hjemkommunen og er fastsat og kan reguleres i Rammaaftalen mellem Region Midtjylland og kommunerne i regionen. Staten refunderer 50 % af hjemkommunens udgifter.</p>
<p><b>5. Procedure for henvendelse og ophold</b></p>	<p>Henvendelse til Horsens Krisecenter kan foregå enten ved personlig henvendelse eller telefonisk alle døgnets 24 timer.</p> <p>Krisecenteret modtager alle kvinder og medfølgende børn, der er voldsramte eller voldstruede, dog ikke kvinder med aktivt misbrug eller psykisk sygdom.</p> <p>Ingen kvinder der henvender sig til Krisecenteret afvises. Kvinder udenfor målgruppen henvises til relevante tilbud eksempelvis forsorgshjem. I forbindelse med henvendelse med anmodning om ophold vurderer den ansatte/frivillige, om kvinden kan tilbydes en plads. Såfremt en kvinde indenfor målgruppen afvises på grund af pladsmangel påhviler det det afvisende krisecenter at finde en plads på et andet krisecenter.</p> <p>I forbindelse med en kvindes henvendelse og/eller ophold på krisecenteret påhviler det krisecenteret at indsamle anonyme oplysninger til brug for udarbejdelse af statistisk materiale.</p>
<p><b>6. Fællesfaciliteter på krisecenteret</b></p>	<p>Som nævnt under punkt 1 vedrørende antal pladser og de fysiske rammer er der adgang til køkken med mulighed for madlavning og fælles spisning. Der er fælles stue med tv og legeværelse med legetøj til mindre børn og opholdsrum med aktivitetsmuligheder for større børn.</p> <p>Der skal være adgang til vaskemaskine, tørretumbler og telefon mod betaling. Der er internetadgang uden betaling. Der er adgang til en lukket gårdhave med havemøbler, grill og legefaciliteter.</p> <p>Der skal desuden være mødefaciliteter til kvindernes møder med kommuner, samtaler mellem ansatte og beboere og til beboerrådet.</p>
<p><b>7. Personalepolitik, herunder målsætning for kompetenceniveau og efteruddannelse</b></p>	<p>Personalepolitikken følger driftsoverenskomsten. Da Region Midtjylland driver krisecentertilbuddet i Horsens Kommune frem til udgangen af 2009 henvises der til Region Midtjyllands personalepolitik samt til Horsens Krisecenters Servicedeklaration.</p>

## 8. Den fremtidige indsats

I forbindelse med udarbejdelsen af kvalitetsstandarden i 2009 blev der afholdt et møde med brugerne på krisecenteret i Horsens. Forslagene fra brugeren kan indgå i den fremtidige vurdering omkring udviklingen af indsatsen:

De frivilliges rolle på krisecentret blev drøftet, herunder at det blev vurderet vigtigt, at de frivillige overvejer deres motiv for at være frivillige, at de frivillige er modne nok til at påtage sig opgaven, at man som frivillig skal have overskud og et godt humør.

På mødet blev kvindernes egenbetaling drøftet. Det kan være en meget stor belastning for nogle kvinder, særligt hvis de har et eller flere børn at betale for opholdet ved siden af de faste udgifter.

**På Generalforsamlingen for "Den selvejende forening Horsens Kvindekrisecenter" blev der i 2009 vedtaget følgende målsætninger:**

Til måling af vores indsats frem til år 2012 ønsker vi at opstille følgende servicemål:

At alle kvinder i målgruppen ydes personlig rådgivning omkring deres aktuelle voldsproblematik.

At der tilbydes midlertidigt ophold til alle, der måtte have behov herfor.

At der max efter 2 ugers ophold etableres samarbejde (\*) omkring en opholdsplan for kvindens og hendes eventuelle børns ophold på krisecentret, og at denne aktivt søges koordineret med de kommunale handleplaner efter Servicelovens § 141.

At der iværksættes tilbud, der kan fremme kvindernes fysiske og psykiske sundhed.

(\*) Vi respekterer den enkelte kvindes ressourcer og beslutninger og kvindens suveræne ret over egen opholdsplan.

## 9. Værdier og normer

Indsatsen på Voksenområdet i Horsens Kommune bygger på, at det enkelte menneske er i centrum. Nedenfor gennemgås Voksenrådets mål for perioden 2007-2009.

### **Vision**

Det er visionen, at alle voksne i Horsens Kommune skal have mulighed for et godt og aktivt liv med mange oplevelser, udfordringer og ansvar for eget liv. Den enkeltes ressourcer understøttes og udvikles, således at ressourcerne bliver brugt.

Indsatsen på voksenområdet i Horsens Kommune bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Indsatsen tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte.

Visionen for voksenområdet i Horsens Kommune er, at:

Brugerne er trygge ved indsatsen og samarbejdet med områdets medarbejdere.

Borgerne generelt opfatter voksenrådets opgaveløsning som velfungerende, kompetent og stabil.

Medarbejderne er stolte af deres arbejdsplads, som er spændende, udviklende og et sundt arbejdsmiljø.

### **Værdigrundlag**

Værdigrundlaget tager udgangspunkt i drøftelser i Udvalget for Voksenservice. Værdierne danner rammen for de kommende års aktiviteter og udvikling på voksenområdet i Horsens Kommune. Værdierne danner grundlag for den måde brugere og borgere serviceres og for den måde, som organisationen arbejder på.

### **Ansvar og kvalitet**

Horsens Kommune tager ansvar og udviser ansvarlighed i indsatsen på voksenområdet. Horsens sikrer, at der bliver handlet på de beslutninger, som bliver truffet og har fokus på borgernes retssikkerhed.

Horsens Kommune sikrer, at alle brugere mødes af professionelle medarbejdere, der er kvalificerede til deres arbejde.

Samtidig forventes det også, at brugere, borgere og pårørende påtager sig et medansvar i forhold til egen situation og udnytter egne ressourcer.

### **Ligeværdighed**

I indsatsen på voksenområdet i Horsens Kommune skal tilstræbes værdifulde og værdige forhold for alle.

Alle borgere er ligeværdige uanset alder, køn, livsstil, race, ressourcer og behov og har ret til at tage beslutninger om deres eget liv.

Medarbejderne i Horsens Kommune vil møde borgerne med ligeværdighed og sikrer lighed for loven.

### **Respekt og dialog**

Indsatsen på voksenområdet tager udgangspunkt i den enkeltes behov og ressourcer med respekt for disse. Alle mennesker mødes og respekteres som voksne og myndige personer, hvis værdighed ikke må krænkes.

Medarbejderne møder brugerne og borgerne med respekt og borgerne møder de ansatte på en positiv måde.

<p><b>10. Brugerindflydelse og husmøder</b></p>	<p>Der er daglige husmøder i krisecenteret, hvor beboerne har mulighed for at udøve indflydelse på kvindekrisecenteret ligesom man ville have det i et brugerråd.</p> <p>Der er desuden et ugentligt åbent-hus arrangement, hvor tidligere brugere har mulighed for at komme på besøg. Det foregår hver tirsdag fra 13 til 16. Ideen er både at åbent-hus arrangement fungerer som et efterværn og at give brugerne mulighed for at komme med tilbagemeldinger, på et tidspunkt, hvor de for fået opholdet lidt mere på afstand og haft mulighed for at overveje eventuelle forslag til forbedringer af tilbuddet.</p> <p>Endelig skal krisecenteret sikre, at brugerne har indflydelse på beslutninger, der vedr. brugerens eget liv. Beboerne skal således have mulighed for at medvirke i behandling af sin egen sag.</p>
<p><b>11. Klager og klageadgang</b></p>	<p>Det er muligt at klage på de daglige husmøder, hvis klagen angår andre beboere eller mindre forhold på krisecenteret.</p> <p>Der kan klages til lederen over personalet og de frivilliges opførsel.</p> <p>Der kan klages til Bestyrelsen over den daglige leder.</p> <p>Der kan klages over trufne afgørelser til Det Sociale Nævn.</p> <p>Det generelle serviceniveau påklages til Horsens Kommune ved Udvalget for Voksenservice.</p> <p>I tilfælde af magtanvendelse kan det påklages til Horsens Kommune som sørger for at klagen kommer det rette sted hen.</p> <p>I tilfælde af, at en beboer ønsker at klage over forhold vedrørende kvindekrisecenteret skal personalet være behjælpelig med fremskaffelse af eventuelle blanketter og lignende.</p> <p>Personalet har desuden pligt til at vejlede enhver beboer, der ønsker at klage i forhold til formalia og adressat for klagen.</p>