

KVALITETSSTANDARD OG VIRKSOMHEDSPLAN FOR HOLSTEBRO KRISECENTER

FAGLIG KVALITET PÅ HOLSTEBRO KRISECENTER.

- a) Krisecenterpladserne - 257 - på landsplan er spredt ud over hele landet. Holstebro Krisecenter har de 6 pladser.
- b) Lederen på krisecentret har visitationsretten
- c) Det er muligt at bo anonymt på et krisecenter
- d) Holstebro Krisecenter har driftsaftale med Holstebro Kommune. Det er den enkelte kvindes opholdskommune, der skal betale for opholdet.
- e) Holstebro Krisecenter arbejder til stadighed med udvikling af metoder og nye tilbud m.v. Disse finansieres af diverse puljer.
- f) Brugerbetaling: kost er fastsat til kostprisen
- g) Personalnormeringen: faguddannet personale fra kl. 7.00 – 20.15 i hverdage, lørdage er det fra kl. 8.00 – 18.15. Herefter er det frivilligt arbejdskraft på krisecenteret. Søndage er dækket af frivillige Dog er der altid en socialfaglig medarbejder der er bagvagt.
- h) Krisecentret arbejder løbende med kvalitetsstandarder, personale- og frivilligpolitik, værdigrundlag, målsætninger, mål og metoder. Systematik i evaluering og refleksion over arbejdet.
- i) Holstebro Krisecenter er en boform under SEL§ 94. Det er en midlertidig bolig for voldsramte familier, en arbejdsplads for fastansat personale, og er et arbejdssted for frivillige medarbejdere. Med udgangspunkt i driftsaftale, love og overenskomster.
- j) Faguddannet personale i dag- og aften timer. Personalet har erfaring fra det sociale område og med viden om volden og dens konsekvenser
- k) Løbende kompetenceudvikling med kurser, supervision og efteruddannelse for personalet
- l) Frivillige medarbejdere er et supplement. Frivillige tilbydes løbende vejledning og uddannelse

Den faglige indsats i forhold til såvel kvinder som børn består af:

- m) Sikkerhed, omsorg og krisehjælp
- n) Vejledning af det faguddannede personale til de aktuelle problemer
- o) Handleplan for ophold og tiden efter, som udarbejdes i samarbejde med kvinden/familien og dennes sagsbehandler i kommunen.
- p) Åbenrådgivning; Stort ønske - således at vi vil have mulighed for at rådgive kvinderne inden volden får et omfang, - så de er nødt til at flytte ind hos os. Vi kan nå flere kvinder ved denne form for arbejde.
- q) Udslusning og efterværn er et ønske på længere sigt, da vi via dette tilbud vil få mulighed for at fastholde kvinderne i et liv uden vold.

BRUGEROPLEVET KVALITET

- a) Krisecentret er døgnåbent og kan kontaktes direkte, skriftligt, telefonisk eller anonymt.
- b) Voldsramte kvinder og deres børn skal kunne bevare kontakten til deres nærmiljø (daginstitution, skole, arbejde mv) hvis det sikkerhedsmæssigt er forsvarligt.
- c) Krisecentret giver beskyttelse og sikkerhed. Vi har videoovervågning af hele matriklen, aflåste døre og lys der tændes automatisk udendørs.
- d) Krisecentret er en midlertidig bolig for kvinden og børnene med mulighed for privatliv og besøg i den udstrækning "huset" har mulighed for det.
- e) Der er mulighed for samvær med andre kvinder
- f) Kvinden er sikret indflydelse på sin egen og den fælles hverdag under opholdet på Holstebro Krisecenter.

- g) Kvinden kan få hjælp til at overskue og handle i egen livssituation i mødet med kompetente medarbejdere
- h) Individuel støtte til kvinder og børn
- i) Kvinden får støtte til sine børn, så de bliver set og hørt. Vi afholder børnesamtaler her i huset, ligesom børnene får tilbudt psykologhjælp.
- j) Kvinder og børn mødes med forståelse og omsorg
- k) Krisecentret tilbyder hjælp til kontakt til myndigheder o.a.
- l) Opholdets varighed på krisecentret bør svare til kvindens og børnenes behov
- m) Der er tilbud om eftersamtaler på ca. 3 gange. Dette vurderes fra gang til gang og i forhold til hvor stort et pres der er på krisecenteret. Samtalerne foregår som udgangspunkt på krisecenteret.
- n) Der tilbydes familierådgivning til kvinder med børn.

Virksomhedsplan for Holstebro Krisecenter.

- a) Driftsgrundlag
- b) Bestyrelsesarbejde
- c) Beskrivelse af målgruppe
- d) Personalepolitik: Herunder kompetenceniveau, uddannelseskrav, normering og overenskomster (eller lignende forhold)
- e) Frivillighedspolitik, herunder optagelsesprocedurer/rekruttering, fastholdelsespolitik, uddannelsesplaner og afskedigelsesprocedurer
- f) Uddannelsespolitik, herunder evt. krav om kendskab til krisereaktioner.
- g) Værdigrundlag
- h) Målsætning
- i) Beskrivelse af kerneydelser, som f.eks. sikkerhed, husly, støtte og omsorg.
- j) Mål og metoder på kort og langt sigt.
- k) Systematik i evaluering og refleksion

FRIVILLIGHEDSPOLITIK

Vi har tilknyttet ca. 40 frivillige, der tager aften, søndage og nattevagter.

De frivillige på Holstebro Krisecenter bibringer kvinderne meget. :

- a) opretholde sikkerheden
- b) være et frisk pust udefra
- c) være rollemodel
- d) være voksenselskab
- e) kunne lytte

Derudover forsøger vi at skabe netværks kontakt med familier, i de tilfælde hvor den herboende familie/kvinde er "alene i verden".

Alle opgaver foregår i samarbejde med de ansatte og ud fra de rammer og mål, ledelsen af krisecentret har fastlagt.

1. REKRUTTERING AF FRIVILLIGE

- a) Det ønskelige antal frivillige er ca. 50.
- b) De frivillige skal være "fri af vold" og egne store problemer. Det er ønskeligt om der er en god aldersfordeling og en spredning jobmæssigt.
- c) Vi rekrutterer løbende frivillige og hver enkel er til en personlig samtale.
- d) Tavshedspligten er et must. Og alvoren af den skal være en selvfølgelighed.
- e) Som frivillig er der nogle basale ting som skal være opfyldt:
 - a. At turde være til stede
 - b. Være rummelig og fordomsfri
 - c. At kunne være personlig, men ikke privat
 - d. At have lyst til at forpligte sig gennem en længere periode
 - e. At kunne være til stede uden at kende kvindens historie
 - f. Som frivillig er man ikke veninde med kvinderne.
 - g. Frivillige og kvinderne på krisecenteret er ikke "venner" på facebook.
 - h. Underskrivelse af tavsheds erklæring, indhente børneattest og beredskabsplan.

2. PROCEDURE I FORHOLD TIL OPSTART SOM FRIVILLIG PÅ HOLSTEBRO KRISECENTER

- a) Kendskab til arbejdets art
- b) Kendskab til værdier og holdninger på stedet
- c) Tavshedspligt
- d) Generel viden om vold mod kvinder/børn
- e) Kendskab til sikkerhedsadfærd
- f) Kendskab til krisereaktioner
- g) Viden om hvilke opgaver der er for de frivillige og hvornår en professionel skal tage over
- h) Hvad gør man som frivillig, hvis opgaven er for svær
- i) Opstart som føl

3. FASTHOLDELSE AF FRIVILLIGE

For at fastholde de frivillige arbejder vi løbende med muligheder for at opkvalificere sig.

Løbende tilbud om kurser

- a) Supervision - eller at kunne drøfte vanskelige ting med en ansat. Vigtigt at den frivillige henvender sig til lederen, hvis der er problemer.
- b) Sociale arrangementer - vagtmøder, julefrokost, foredrag, sommerfest hver andet år.
- c) Give relevant information om kvinden/børnene for at kunne løse opgaven - vi har en frivillighedsmappe/informationsmappe, hvor det allermost nødvendige står beskrevet af kvinden.
- d) Lederen har den primære kontakt med de frivillige

4. "AFSKEDIGELSE" AF EN FRIVILLIG

Det kan naturligvis ske, at en frivillig ikke lever op til de krav/forventninger, der er til hende - eller i ekstreme situationer ligefrem modarbejder krisecentrets værdigrundlag. I sådanne tilfælde anbefales det at have en klar procedure:

- a) Lederen afskediger den frivillige, såfremt der er problemer. Dette sker naturligvis efter en eller flere samtaler, hvor der bliver lavet forventningsafstemning.
- b) Såfremt en frivillig skal stoppe, bliver det meddelt i gruppen at hun er stoppet. Bestyrelsen bliver orienteret.

SIKKERHED PÅ KRISECENTRENE

Sikkerhed er af største betydning for Holstebro Krisecenter .

- 1) De fysiske rammer: Der er aflåste døre, video overvågning og hegn. Det er kun ansatte eller frivillige der åbner hoveddør.
- 2) Procedurer for personale og frivillige vagter. Der er udarbejdet en beredskabsplan for personale og frivillige. Mulighed for krisepsykolog ved alvorlige hændelser.
- 3) Kvinderne og børnene beskyttes via overvågningen rent fysisk. Derudover oplyser vi aldrig hvem der bor her.
- 4) Kvinderne kan modtage besøg, - dog kan der i visse tilfælde være "lukket hus" såfremt dette kræves. Det er alene personalet der bestemmer hvornår og hvor længe. Besøg skal foregå på kvindens eget værelse.
- 5) Brandsikkerheden er overholdt efter gældende regler for Holstebro Kommune
- 6) Sundhedsadfærd. Kvinderne får oplysninger, og vi har en forventning om at hygiejnen er i orden. Ved manglende overholdelse af dette kan det medføre bortvisning,
- 7) Ved opringning fra myndighed beder vi altid om navn og telefonnummer for dermed at kunne kontrollere om det er de rigtige personer. Dette gælder alle myndigheder og er i opstartsperioden.
- 8) Kvinden underskriver en samtykke erklæring, dermed gives der mulighed for at give relevante oplysninger til relevante personer. Dette er altid i samarbejde med kvinden.
- 9) Det understreges over for frivillige, ansatte og kvinderne at tavshedspligten er et must. Ved overtrædelse af denne, ophører samarbejdet omgående.

3. SIKKERHEDSBESTEMT ADFÆRD

- a) færdes to og to sammen udenfor centret, afhænger dette af hvilken situation kvinden er i.
- b) have åben mobiltelefon, så der hurtigt kan tilkaldes hjælp
- c) vide hvordan politiet kontaktes
- d) gøre anskrig/flygte
- e) skaffe sig nyt hemmeligt nummer
- f) overveje hvem, der skal vide hvor hun er
- g) passe på sig selv, vurdere risiko og evt. træne sikkerhedsadfærd med børnene
- h) der udarbejdes en trusselsvurdering.
- i) Kvinderne må under ingen omstændigheder oplyse opholdssted på facebook m.v.

4. BØRNESIKRINGER

Der er udpeget en ansvarshavende

5. BRANDSIKKERHED

Huset gennemgås af de lokale brandmyndigheder med henblik på at overholde krav om flugtveje, brandslukningsudstyr m.m. Dette sker ca. 1 gang årligt.

SUNDHEDSADFÆRD

God hygiejne i køkken og baderum er med til at forhindre smitte. Dvs. der arbejdes med god rengøringskvalitet, håndhygiejne og fødevarerhåndtering. I perioder bliver der afsprittet hver dag.

Retningslinier for at beskytte mod smitsomme sygdomme.

Vi har samarbejde med Holstebro Kommunes hjemmepleje og Brotorvets læger. Her henvender vi os med tvivlsspørgsmål og retter os efter de anvisninger der gives.

Ryging foregår udendørs.

UDENDØRS FACILITETER

Vi har et stort udenomsareal, hvor der er legeplads og mulighed for at være beskyttet.

Vi arbejder løbende med:

- a) Etik
- b) Tryghed og sikkerhed
- c) Respekt
- d) Fællesskabet
- e) Fysisk, psykisk og socialt miljø

FAGLIG KVALITET VED INDFLYTNING OG OPHOLD

1. MODTAGELSE

Der er klare procedurer omkring hvordan kvinder og børn modtages på det enkelte krisecenter.

Der udleveres en velkomstpjece til mor og børn.

Kvinderne vurderer i samarbejde med personalet, hvad hendes aktuelle behov er.

Kvinderne mødes med anerkendelse og respekt omkring deres person.

2. SIKKERHED

Der tages stilling til kvindens akutte sikkerhedsbehov - se i øvrigt afsnit om sikkerhed.

3. OMSORG

- a) Kvinden mødes med respekt. Den medarbejder, som tager imod er rolig, giver sig tid og er nærværende.
- b) Der vurderes og prioriteres, hvad der er vigtigst at tage sig af
- c) Har kvinden børn med, skal der helst være to medarbejdere til stede
- d) Børnene skal være i nærheden - skal kunne se moderen
- e) Der skal vurderes om kvinden har behov for lægebesøg, skadestue m.m.
- f) Vurdering af brug for tolk
- g) Kvinden vises til rette på værelset og i huset

4. BØRNS SÆRLIGE BEHOV

I modtagelsesfasen er vi meget opmærksomme på barnets særlige behov

- a) Barnet/børnene skal have mulighed for at blive hos mor eller have mulighed for hele tiden at kunne komme i kontakt med hende.
- b) Medarbejderen skal sørge for at barnet får dækket de fysiske behov som mad, drikke, evt. sut og bamser.

5. KRISEHJÆLP

- a) De medarbejdere, som modtager kvinder og børn, har et fagligt grundlæggende kendskab til krisereaktioner, således at kvindens/barnets særlige behov bliver mødt
- b) Kvinden skal have tid til at træffe beslutninger om sin fremtid
- c) Kvinden skal have hjælp til at skabe orden i kaos
- d) Der skal vurderes, om kvinden/børnene har brug for professionel krisehjælp, læge eller psykolog

KVINDER OG BØRNS BEHOV DERUDOVER

- 1) Privatliv
- 2) Gode oplevelser
- 3) Kontakt til diverse myndigheder
- 4) Støtte mor i "mor-rollen"
- 5) Behandlingstilbud
- 6) Kontakt til voldsudøveren

1. BRUG FOR PRIVATLIV

- a) Kvinden får tildelt egen værelse, som kan aflåses
- b) Kvinden har retten til selv at bestemme, hvad der fortælles og til hvem
- c) Kvinden har mulighed for at få besøg (jfr. det fysiske arbejdsmiljø)
- d) Brug for frirum også uden børn

2. BRUG FOR GODE OPLEVELSER

I samarbejde med brugerne tilbydes forskellige aktiviteter, dog er det ikke muligt at personalet deltager ud af huset. Her prioriterer vi sagsgangene.

3. KONTAKT TIL DIVERSE MYNDIGHEDER

Under opholdet skal kvinden støttes i at komme igennem med rettigheder, ønsker og behov.

4. OMRÅDER KVINDEN SKAL GØRES OPMÆRKSOMME PÅ

- a) Bankkonto
- b) Sygemelding
- c) Postadresseændring
- d) Andre økonomiske dispositioner
- e) Politianmeldelse
- f) Børnetilskud
- g) Børnebidrag
- h) Advokat
- i) Ansøgning om separation/skilsmissе, samvær, forældremyndighed
- j) Boligansøgninger
- k) Opholdstilladelse
- l) M.v.

5. BEHANDLINGSTILBUD

Personalet skal være observant i forhold til evt. behov for tilbud, der ligger udenfor krisecentrenes kompetencer og støtte kvinden i at tage kontakt til relevante behandlingstilbud.

6. KONTAKT TIL VOLDSUDØVEREN

Ansatte og frivillige på krisecentret skal være velinformerede om tilbud til mændene og til familien.

HANDLEPLANER

I følge Lov om Social Service § 111.1 er kommunen forpligtet til at udarbejde en skriftlig handleplan for indsatsen til kvinderne under opholdet.

Handleplanen er et redskab til at fastholde såvel kvinden, sagsbehandleren i kommunen og krisecentret i de indgåede aftaler.

Krisecentret skal udarbejde en handleplan for opholdet - eller sikre at kommunen gør det.

Handleplanen - eller opholdsplanen skal udarbejdes ud fra kvindens ressourcer, ønsker og behov. Der tages højde for kvindens ret til selvforvaltning og medansvar.

Der angives, hvad der skal arbejdes med inden for:

- a) Boligforhold
- b) Økonomi
- c) Separation
- d) Støtte til mor/barn
- e) Samtaler med børn
- f) Evt. psykologhjælp
- g) Udslusning / efterværnsindsats
- h) Familierådgivning
- i) M.v.

Det fremgår i handleplanen, hvem der konkret tager ansvar for de enkelte elementer. Ligeledes fremgår det, om der er brug for tolkebistand, og at kommunen bevilger tolk i nødvendigt omfang. Der angives forventet opholdstid, såfremt det er muligt..

Handleplanen/opholdsplanen underskrives af de involverede parter, som således forpligtes på de aftaler, der er indgået. En evt. skriftlig plan skal udleveres til kvinden ved afrejsen.

Kvinden har skrevet under på et begrænset regel sæt. Ved misligholdelse forbeholder Holstebro Krisecenter at kunne bortvise hende.

Vi tager kontakt til kvindens egen hjemkommune mindst tre hverdage efter ankomst. Dette gælder såfremt hun har børn og har accepteret det.

Som udgangspunkt er vores holdning, at vi altid sender en underretning til kvindens kommune, og vi derudfra kan indgå i et positivt samarbejde med kvinden og børnenes videre liv.

A. DET PÆDAGOGISKE ARBEJDE BESTÅR I AT

- a) yde krisehjælp til børn
- b) tilbyde samtaler gennem leg eller ved andre metoder give børnene mulighed for at fortælle deres "historie"
- c) hjælpe barnet med at skabe overskuelighed i både hverdagen og på længere sigt
- d) støtte mor og barn i at kunne tale sammen om volden
- e) samarbejde med eksterne instanser efter aftale med barnets mor. Eks. skole, daginstitution, familiecenter m.v
- f) sikre barnet alderssvarende tilbud under opholdet
- g) sikre barnet egnede fysiske rammer på krisecentret - ude og inde - til både små og store børn.

B. FOR IKKE DANSK TALENDE BØRN DESUDEN

- a) Børnene skal sikres tolkebistand
- b) Børn skal ikke benyttes som tolk for moderen
- c) Børn skal være i sikkerhed og der skal vurderes om barnet evt. er bortføringstruet

Under opholdet har kvinden ansvar for sine børn og træffer selv beslutninger om, hvad der skal ske i hendes og børnenes liv.

C. UNDERRETNING

Krisecentrene har skærpet underretningspligt, jf. lovgivning herom. Denne afsendes hurtigst muligt til kvindens hjemkommune.

D. SKOLE OG DAGINSTITUTION:

Skole: Undervisningspligten skal overholdes. Det vil sige, at skolebørn skal sikres skolegang/undervisning.

Dette gør vi ved, at kvinden opfordres til at tage kontakt med barnets skole og bede om lektier.

Daginstitution: Børn under den skolepligtige alder skal så vidt muligt benytte deres sædvanlige daginstitution.

Krisecentrenes folder "Børn har ret til", er et godt bud på faglig og brugeroplevet kvalitet i børnehøjde:

E. BØRN HAR RET TIL....

- a) at få snakket deres egen og deres families voldshistorie igennem
- b) at vide, at der findes andre familier med vold
- c) at erfare, at vold ikke skal være en hemmelighed
- d) at blive beskyttet mod at skulle høre på andre voksnes voldshistorier
- e) egne steder at være. Børnerum, legerum m.m
- f) at have kammerater på besøg
- g) gode oplevelser, mens de bor på krisecentret

- h) at have tilknytning til krisecentret efter afrejse
- i) at få den personlige støtte til deres krise/problem
- j) at være børn og til at vide, at børn kan stole på voksne
- k) at blive forberedt på deres fremtid efter opholdet på krisecentret
- l) at have og at tale om deres positive og negative følelser overfor moderen/faderen
- m) at få hjælp til at få etableret et ordentligt samkvem med faderen.

BRUGERINDFLYDELSE

Hver dag kl. 9.00 er der fælles morgenkaffe. Her bliver stort og småt drøftet.

Kvinderne får klare udmeldinger om retningslinier.

HOLSTEBRO KRISECENTER´S VÆRDIGRUNDLAG

VI ARBEJDER UD FRA:

- At vi møder kvinder med ressourcensyn
- Holstebro Krisecenter er uafhængig af det omgivende syn på familien, dermed er det vigtigt at vi giver en optimal hjælp, som er realistisk set ud fra kvindens situation.
- Vi er troværdige overfor børnene, kvinden og hendes kommune. Har vi sagt at vi vil gøre noget, så gør vi det.
- Vi bestræber os på at være tydelige i vores kommunikation til kvinden og børnene. Dermed sikres at vi har et fælles afsæt.
- Vi arbejder ud fra hele familien, det skal være muligt at et barn kan opnå dialog med far, hvis barnet ønsker det.
- Vi arbejder helhedsorienteret og tværfagligt, hvorfor vi hurtigt vil tage kontakt til kvindens hjemkommune hvis der er børn med.
- Vi respekterer at kvinden vil være anonym og skærmet.
- Kvinden ved altid hvad der kommer ud af huset af informationer.
- Vi vil til stadighed være opmærksomme på udviklingsmuligheder og betragter vores arbejde som en konstant efteruddannelse.
- Vi er forpligtiget til at spørge kritisk ind til hinandens arbejde, dette for at støtte og hjælpe hinanden i arbejdet.
- Vi er forpligtiget til at være 100 procent loyale overfor hinanden og de beslutninger der er taget.