

# Kvalitetsstandard for Horsens Krisecenter

## 1. Grundoplysninger:

**Institutionstype:**

Krisecenter

**Adresse:**

Sundvej 34A, 8700 Horsens, tlf. nr. 75 61 81 99

**E-mail adresse:**

[post@horsens-krisecenter.dk](mailto:post@horsens-krisecenter.dk)

Selvejende institution efter § 109 i Serviceloven.

Driftsaftale med Horsens Kommune, under Center for Social Udsatte (CSU).

**Daglig leder:** Inge-Lise Jensen

**Bestyrelsesforkvinde:** Susanne Stoklund

**Formål:**

- "Den selvejende institution, Horsens Krisecenter, der er upolitisk, har til formål midlertidigt at huse voldsramte kvinder - med eller uden børn - samt at yde fysisk og psykisk støtte til disse - hjælp til selvhjælp.
- Endvidere er det institutionens formål at udbrede kendskab til problemet samt at arbejde med forebyggende og opfølgende aktiviteter i tilknytning til krisecentret."

## 2. Målgruppe:

Fysisk/psykisk voldsramte kvinder og deres eventuelle børn.

**Antal pladser:** 7 kvinder med børn.

### **3. Fysiske rammer:**

Kommunalt ejet villa i roligt kvarter nær centrum.  
7 beboerværelser, 4 opholdsrum, 2 legerum, 1 køkken, 4 toiletter,  
2 baderum samt et vagtområde med kontor, soverum, bad og toilet.  
Afskærmet have med legemuligheder for større og mindre børn.

Beboere tilbydes eneværelse, hvortil der udleveres nøgle.

I kælderetagen er der adgang til vaskefaciliteter, møderum/  
besøgslokale, og legerum.

Der er mulighed for at låne computer og gratis internetadgang.

#### **Sikkerhed:**

Af sikkerhedsmæssige årsager er krisecenterets døre låste døgnet  
rundt. Adgang til krisecentret sker via samtaleanlæg.

### **4. Ydelser:**

#### **Tilbud til voksne:**

Døgnåbent tilbud om anonym vejledning og rådgivning omkring  
problemstillingen vold, også til pårørende.

Midlertidigt botilbud - der som udgangspunkt max. kan vare op til 3  
måneder.

Socialfaglig bistand, praktisk støtte og medmenneskelig omsorg.

Bistand til henvendelse til diverse myndigheder omkring  
ansøgninger, procedurer og sagsgange.

Etniske kvinder sikres mulighed for tolkebistand.

#### **Tilbud til børn:**

Mulighed for gennem samtale og samvær med socialpædagogisk  
medarbejder, med særlig kompetence i samtale med børn, at få sat  
ord på deres oplevelse af den foregåede vold. Målet er, at barnet  
skal føle sig set, hørt og mødt.

Krisecenterets tilbud bliver tilrettelagt i forhold til det enkelte barn  
ud fra ønsket om at give børnene succesoplevelser.

Den aktuelle børnegruppe afholder børnemøde onsdage. Her er der  
mulighed for at tale om emner som mobning, chikane, oplevede  
følelser som skam, skyld og ensomhed, eller hvad børnene måtte  
have brug for.

Som et særligt tilbud kan børn efter afsluttet ophold telefonisk kontakte krisecenteret på en særlig børnetelefon. Børnene får ved afrejse særlig information og materiale herom.

### **Tilbud efter ophold:**

Mulighed for at komme på besøg hver tirsdag eftermiddag mellem klokken 13:00-16:00. Tidligere beboere kan komme og deltage i socialt samvær og/eller iværksatte aktiviteter.

Kvinderne har mulighed for selv at bidrage med ønsker til julearrangement, bowling, vandreture osv.

Kvinderne kan modtage begrænset rådgivning, og der kan søges fonde til ferie og ekstra økonomi.

Som egentlig efterværn og rådgivning henvises der til koordinerende familierådgivere SL§109

## **5. En typisk hverdag:**

### **Målsætning:**

At opretholde en atmosfære med mulighed for fysisk og psykisk ro.

At stimulere kvindernes selvværd.

At øge kvindernes bevidsthed og mestring i forhold til egne handle- og valgmuligheder.

### **Midler/metoder:**

Der arbejdes på at skabe så normal en dansk dagligdag som muligt.

Formålet er at skabe en tryk og forudsigelig dag for kvinder og børn, hvor flest mulige forhold er kendt.

Dagligdagen: Klokken 06:00-08:25 Morgenmad.

Klokken 08:30- Husmøde hvor der træffes aftaler for dagen, evt. løses konflikter mv. Der er mødepligt.

Klokken 09:30-12:00 Beboerne varetager de praktiske arbejdsopgaver i huset, foretager henvendelse til myndigheder eller institutioner, afholder samtaler med personalet.

De praktiske opgaver forudsættes varetaget før klokken 12:00.

Klokken 12:00 Frokost

Klokken 17:30/18:00 Aftensmad, tilberedt af husets beboere efter en turnusordning. Personalet kan bistå med praktisk hjælp og vejledning.

Beboerne kan frit tilrettelægge deres gøremål, passe deres arbejde, og deltage i aktiviteter både i og udenfor huset.  
Børn der kommer fra lokalområdet kan benytte deres sædvanlige institutioner.

Ved ankomst udleveres en velkomstpjece.

## **6. Kost og opholdsbetaling:**

### **Egenbetaling for ophold:**

90 kr. for voksne pr. døgn.

50 kr. for børn under 12 år pr. døgn.

Opholdsbetalingen inkluderer fuld kost og forplejning.

Brug af vaskemaskine, tørretumbler, samt trådløst internet er gratis.

## **7. Personalepolitik:**

Målet er at fremme et sundt arbejdsmiljø, såvel fysisk som psykisk, og at drage omsorg for den enkelte medarbejder.

Der er fastlagte regler og procedurer omkring tjenestefrihed, sygefravær, omsorgssamtaler og misbrug.

En gang årligt afholdes der medarbejderudviklingssamtaler. (MUS)

### **Personaler:**

#### **6 fastansatte:**

En leder/socialrådgiver, en socialpædagog/voksenansvarlig, en socialpædagog/børneansvarlig, 3 tilsynsførende husassistenter.

Herudover er der tilknyttet psykolog til beboerne 1 x ugentligt.

Personalet er på arbejde alle hverdage mellem klokken 07:00-17:15

Frivillige vagter: ca. 50 frivillige vagter med forskellig baggrund holder krisecenteret åbent hverdage mellem klokken 17:00 og frem til klokken 07:00 samt weekender og helligdage.

De frivillige vagter varetager suverænt dækning af deres vagtplan. Der er altid min. en frivillig vagt på krisecenteret, samt mulighed for at tilkalde en bagvagt.

Der har gennem de seneste år været fokuseret på pleje af frivillige vagter. De tilbydes kompetenceudviklende tilbud og har mulighed for at deltage i diverse temadage.

De frivillige vagter er en forudsætning for driften af krisecenteret. Mangfoldigheden blandt de frivillige vagters forskellige kompetencer og personligheder bidrager til, at krisecenteret ikke

institutionspræges, og de mange sociale berøringsflader øger beboernes muligheder for tilbud fra lokalområdet.

Både mænd og kvinder kan tilknyttes huset som frivillige vagter. Langt overvejende er de frivillige dog kvinder.

### **Samarbejde:**

Tager udgangspunkt i ønsket om at etablere et miljø, hvor mulighed for personlig vækst fremmes. At de ansattes og de frivillige vagters faglige og personlige kompetence integreres i det tilbud, krisecenteret giver kvinder og børn.

Nøgleord herfor er positiv kommunikation, respekt for forskellighed, vilje til refleksion og samarbejde.

## **8. Værdier og normer:**

### **Værdigrundlag:**

Hver enkelt kvinde ses som et unikt væsen, der ud fra egne ønsker og behov søger afklaring omkring problemet vold. Vi respekterer den enkelte kvindes ressourcer og beslutninger. Ansatte og frivillige vagter søger at skabe rammer, der tager udgangspunkt i et respektfuldt menneskesyn præget af nedenstående værdier

### **Nøgleord for værdier:**

**Respekt, åbenhed, ligeværd og tolerance.**

### **Værdier i praksis:**

Gennem åben dialog, hvor den enkelte kvinde/barn bliver mødt og respekteret hvor, og i forhold til den hun er.

### **Pligter/ansvar:**

Mødre har ansvaret for pasningen af egne børn.

Alle varetager mindre daglige rengøringsopgaver, herunder deltagelse i madlavningsturnus.

Deltagelse i det daglige husmøde.

### **Forventninger/krav:**

At kvinden er voldsramt og ønsker hjælp omkring denne problemstilling.

At kvinden er selvhjulpnen. Det vil sige i stand til at hjælpe sig selv, og at der ikke er væsentlige mentale, fysiske eller psykiske forhold, der er til hinder herfor.

At husværdier og retningslinier beskrevet i krisecenterets velkomstpjece overholdes.

At kvinden respekterer de øvrige medbeboeres behov for anonymitet og sikkerhed.

### **Bortvisning:**

Bortvisning kan ske.

Vold mod børn, medbeboere eller ansatte er uacceptabelt

Indtagelse af alkohol og narkotika samt overforbrug af medicin er

forbudt.

Grænseoverskridende og racistisk adfærd tolereres ikke, og indgåede aftaler skal overholdes.

### **Særlige forhold:**

På grund af sikkerhedsregler åbnes og lukkes krisecenterets døre af personale.

Beboere skal orientere sig om øvrige sikkerhedsregler, f. eks hvor der findes brandslukningsmateriel og flugtveje.

Der må kun ryges i rygekabinen.

## **9. Brugerindflydelse:**

### **Rettigheder:**

Fuld selvbestemmelse omkring eget ophold og beslutninger vedrørende fremtiden.

Beboerrådsmøder afholdes den første onsdag hver måned, uden deltagelse af personale, hvorefter ønsker og forslag kan fremsættes.

Tidligere beboere kan indgå i et brugerråd. Dette indkaldes 2 gange årligt eller efter behov. Brugerrådet kan fremsætte ønsker og forslag til bestyrelsen og daglig leder, og kan bistå beboerne på beboerrådsmøderne med praktisk bistand. Brugerrådet kan inddrages når der skal træffes generelle beslutninger, der har praktisk betydning for et ophold på krisecenteret.

## **10. Klageadgang:**

### **Klager vedrørende:**

1. Afgørelser, der er truffet efter den sociale lovgivning, kan påklages til Det Sociale Nævn.
2. Overskridelse af tidsfrister for sagsbehandling efter lovens bestemmelser eller efter amtets bestemmelser kan påklages til Det Sociale Nævn.
3. Det generelle serviceniveau, f.eks. hvilke tilbud og pladser, der er til rådighed og taksterne for disse, kan påklages til socialudvalget.
4. Bistandsudøvelsen, hvorved forstås den faktiske gennemførelse af amtets opgaver efter den speciale lovgivning og de beslutninger, der træffes i forbindelse med denne, kan påklages til socialudvalget.
5. Personalets optræden kan påklages til socialudvalget.
6. Magtanvendelse. På dette område findes særlige klageregler. Typisk er det sådan, at klage over afgørelser truffet af kommunen. kan indbringes for Det Sociale Nævn.

Klager fremsendes til socialforvaltningen i Horsens Kommune, der videresender til rette instans.