

Kvalitetsstandard for Kolding Krisecenter

Opdateret oktober 2023

Indholdsfortegnelse

Grundoplysninger	3
Adresse og kontaktoplysninger	3
Drift.....	3
Politiske målsætninger og formål med krisecenteret.....	3
Fremtidige indsatser	4
Målgruppe.....	4
Pladser og fysiske rammer	5
Henvendelse.....	5
Tilbud og metoder.....	5
Tilbud	5
Metoder	6
Brugerindflydelse.....	7
Finansiering	7
Organisation og personale	7
Værdier og normer	8
Klageadgang	8
Kommunens forpligtelser ift. kvalitetsstandarden	9
Bilag 1: Lovgrundlag.....	10

Grundoplysninger

Kvalitetsstandarden beskriver det serviceniveau, som Kolding Kommune tilbyder på Kolding Krisecenter, jf. Servicelovens § 109. Formålet med kvalitetsstandarden er at gøre det gennemsigtigt, hvad borgeren kan forvente på Kolding Krisecenter.

Adresse og kontaktoplysninger

Kolding Krisecenter
Nr. Bjertvej 89
6000 Kolding

Telefon: 75 53 17 81

Mail: info@koldingkrisecenter.dk

Hjemmeside: Kolding Krisecenter



Drift

Kolding Krisecenter er en selvejende institution med driftsaftale med Kolding Kommune. Tilbuddet drives efter § 109 i Serviceloven. Tilsyn føres af Socialtilsyn Syd 2-4 gange årligt, hvoraf ca. halvdelen af tilsynene er uanmeldte.

Leder: Britt Malkiel Nielsen

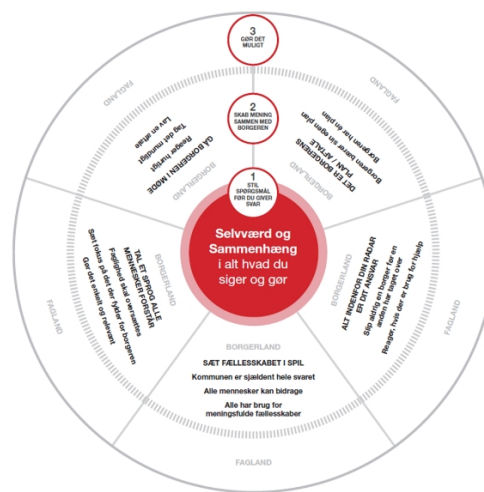
Åbningstid: Døgnåbent

Politiske målsætninger og formål med krisecenteret

Kolding Kommune arbejder ud fra visionen 'Sammen designer vi livet'. Visionen skal sikre, at vi vender blikket udad og designer det gode liv sammen med blandt andet borgerne med udgangspunkt i borgerens centrum. Vi tager udgangspunkt i det enkelte individs behov og muligheder og tilstræber at finde gode og individuelle løsninger gennem et konstruktivt samarbejde med dem.

Strategien 'Selvværd og Sammenhæng' (se illustration til højre) definerer vores tilgang til samarbejdet med borgeren om de bedste løsninger. Den skaber en ramme for at hjælpe det hele menneske med de udfordringer de oplever. Tilgangen danner også ramme for arbejdet på Kolding Krisecenter, hvor de 5 leverejler er i centrum for arbejdet.

Det overordnede formål med Kolding Krisecenter er at tilbyde midlertidigt ophold i boformer til kvinder, som har været udsat for vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- og samlivsforhold. Kvinderne kan være ledsaget af børn, og de modtager under opholdet omsorg og støtte. Målet med krisecenteropholdet er at gøre kvinden



i stand til at bryde ud af det voldelige forhold til sin partner eller andre nære relationer og derefter orientere sig mod et nyt liv uden vold for sig selv og sine børn.

Krisecenterets virksomhed indgår som en integreret del af Kolding Kommunes tilbud til udsatte børn, unge og deres familier.

Kolding Krisecenter skal informere kvinder, der er indskrevet på krisecenteret, om serviceniveauet på krisecenteret.

Fremtidige indsatser

Kolding Krisecenter udvider i 2021 fra 7 til 9 kvinder. Udvidelsen giver mulighed for mere fleksible værelser.

Krisecenteret tilbyder ambulante rådgivning i 'Sig Det Til Nogen'. Krisecenteret arbejder med at gøre tilbuddet permanent med udgangspunkt fra krisecenteret fra september 2023.

Desuden arbejdes der med fortsat at videreformidle viden om vold i nære relationer til private og offentlige ansatte i Kolding Kommune.

Målgruppe

Målgruppen er kvinder, som har været udsat for vold eller trusler om vold i nære relationer.

Kvinderne kan være ledsaget af egne børn (0-17 år), som kvinden har hel eller delvis forældremyndighed over.

Pladser og fysiske rammer

Der er plads til 9 kvinder og op til 16 børn.

Der er 9 værelser som alle indeholder bad og toilet. På 8 af værelserne er der mulighed for 1-3 sovepladser. 4 af centrets værelser kan omdannes til 2 dobbeltværelser, hvor der i hvert dobbeltværelse er mulighed for 6 sovepladser. På alle 9 værelser er der senge, skab, kommode, sofaborde, køleskab og fladskærms-TV.

Krisecenteret har endvidere køkken med familieborde, puderum for børn i forlængelse af opholdsstuen, opholdsstue med fladskærm og to toiletter. Der er et legerum og bevægelsesrum for mindre børn samt en indhegnet have med terrasse, legeplads, græsareal samt overdækket rygeområde. Der er fri adgang til to vaskemaskiner og to tørretumblere. Desuden er der internet- og computeradgang for beboere. Krisecenteret er beliggende i en mindre by uden for Kolding tæt på natur og med gode muligheder for indkøb. Der er desuden gode transportmuligheder til Kolding by.

Henvendelse

Kvinder i målgruppen kan på egen hånd eller med hjælp fra pårørende eller professionelle henvende sig telefonisk, pr. mail eller ved fysisk fremmøde på krisecentret på alle tider af døgnet. Krisecentrets leder træffer afgørelse om optagelse.

Hvis Kolding Krisecenter ikke har plads til kvinden og hendes eventuelle børn, henvises kvinden til et andet krisecenter med ledig kapacitet.

Optagelsen kan ske anonymt. På Krisecentret skal der dog internt ske en registrering af kvinderne.

Tilbud og metoder

Tilbud

Kolding Krisecenter har en række tilbud til kvinder og børn i målgruppen. Der tilbydes:

- **Midlertidigt, anonymt ophold til kvinder og deres børn**
- **Omsorg og støtte** med udgangspunkt i den anerkendende samtale.
- **Volds- og socialfaglig samt pædagogisk rådgivning til kvinderne**, hvor en anerkendende tilgang og et narrativt perspektiv giver adgang til at møde beboerne med respekt og tillid til, at de i højere grad kan komme til at magte eget liv og tilegne sig redskaber til at skabe et bedre liv for sig selv og eventuelle børn. Hver kvinde har en fast kontaktperson, som igangsætter og støtter i en proces, hvor den enkelte kvinde bliver i stand til at leve et liv uden vold og opnå et bedre liv fysisk, psykisk, socialt og familiemæssigt.
- **Pædagogisk indsats over for børn af voldsramte kvinder**: Hvert barn har en fast kontaktperson, som skaber tillidsfulde relationer til barnet og med udgangspunkt i at forstå volden fra et børneperspektiv støttes barnet i at kunne sætte ord på oplevelser og følelser i forbindelse med volden og opholdet på krisecentret. Moren til barnet modtager desuden rådgivning om barnets voldsoplevelse og reaktioner samt støttes i relationen til sit barn.
- **Ugentlige gruppeforløb for kvinderne med fast temarul**. Emnerne er:
 - Viden om voldens mekanismer
 - Vold, børn og forældreskab
 - Naturens betydning
 - Selvværd og selvtillid
 - Forhold og kærlighed
 - Konflikter og konflikthåndtering
 - Udflytning
 - Fremtidsværksted

Formålet med gruppeforløbene er psykoedukation og gruppesamtaler. Gennem samtalen med og mellem kvinderne skabes genkendelse og større forståelse for voldens konsekvenser og fremtidens mulige håndteringsstrategier.

- **Fælles aktiviteter for kvinder og børn**, såsom fællesmadlavning, udflugter, bevægelse og leg i haven samt kreative aktiviteter. Disse aktiviteter har til formål at skabe positive oplevelser samt bidrage til et fællesskab mellem beboerne på krisecentret.
- **Psykologsamtaler til kvinderne** (10 samtaler under eller efter opholdet med psykolog fra Kolding Kommunes Familiecenter, afd. Familie og forebyggelse) jf. §109, stk. 8.
- **Psykologsamtaler til børnene** (4-10 samtaler med psykolog fra Kolding Kommunes Familiecenter, afd. Familie og forebyggelse) jf. §109, stk. 9.
- **Samarbejde med hjemkommunens koordinerende rådgiver** til kvinder på krisecenter. Rådgivningen bliver blandt andet givet i forhold til: bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner, sundhedsvæsen jfr. 109, stk. 7.
- **Faglig rådgivning og hjælp** til at kontakte skadestue, politi, læge, sagsbehandler, sundhedsplejersker, Familieretshuset m.m.
- **Juridisk og økonomisk rådgivning** ved "Råd til Livet".

Der udarbejdes underretning til hjemkommunen på børn under 18 år, der har haft ophold på krisecentret med deres mor.

Metoder

Kolding Krisecenter anvender følgende metoder i deres indsatser:

- Ressourceorienteret og anerkendende samtaler
- Psykoedukation
- Narrative metode
- Kognitive metode
- NUSSA – Neuroaffektiv udviklingspsykologi

Brugerindflydelse

Med baggrund i "Selvværd og Sammenhæng" sker der en tæt inddragelse af beboerne på krisecenteret i deres ophold. Krisecentrets kontaktperson og kvinden udarbejder sammen en opholdsplan, der indeholder kvindens ønsker og behov for udvikling. Dette sikrer, at forløbet på krisecenteret tager udgangspunkt i kvindens og hendes eventuelle børns situation og støtter dem i deres behov. Kvinden er løbende i dialog med kontaktpersonen om forløbet på krisecenteret, hvor hun får hjælp til at skabe sammenhæng i hendes liv og komme videre til et liv uden vold. Det inddragende forløb arbejder ligeledes med at styrke kvindes selvværd.

Der afholdes beboermøde en gang om ugen, hvor kvinderne og personalet drøfter aktuelle ønsker, behov eller problemstillinger, der er aktuelle i huset. Samtidig er der aktiviteter, hvor kvinderne mødes på tværs og snakker sammen om deres situation, hvilket også bidrager til den positive oplevelse på krisecenteret.

I udarbejdelsen af kvalitetsstandarder har to repræsentanter været inddraget og har belyst ankomst til krisecenteret, støtte fra krisecenteret og andre aktører samt ønsker til ændringer af indsatser og forhold på krisecenteret. Repræsentanternes tilbagemeldinger er indarbejdet i kvalitetsstandarder og belyser et

velfungerende krisecenter med fokus på hele kvindens liv og inddragelse af kvinden i forløbet på krisecenteret.

Finansiering

Når en kvinde er indskrevet på Kolding Krisecenter, forestår Kolding Kommune opkrævningen af udgifter til ophold og psykologindsats til kvinden fra kvindes hjemkommune.

Kvinder og eventuelle børn, der er indskrevet på Kolding Krisecenter, kan blive opkrævet en egenbetaling af deres hjemkommune. Hjemkommunen foretager en konkret og individuel vurdering af, om kvinden kan få nedsættelse, eller om der kan ske bortfald af egenbetalingen. I forbindelse med indskrivningen skal Kolding Krisecenter orientere kvinden om reglerne om egenbetaling. Egenbetalingen er pr. 2023 93 kr. pr døgn pr. kvinde. Beløbet er fastsat i bekendtgørelse om egenbetaling for midlertidigt ophold i boformer efter servicelovens §§ 109 og 110 BEK nr. 1244 af 13/11/2017 §§ 2-3. Beløbet reguleres årligt.

Kvinden afholder selv udgifter til kost.

Organisation og personale

Kolding Krisecenter er en selvejende institution med en bestyrelse, der er ansvarlig for centrets overordnet ledelse og drift. Bestyrelsen består af 5 medlemmer, 2 suppleanter samt 1 medarbejder- og 2 frivilligrepræsentanter. Bestyrelsesmedlemmerne vælges på generalforsamlingen og sidder i en toårig periode. Kolding Krisecenters bestyrelse ansætter og afskediger personalet, herunder de frivillige. Pr. 1. januar 2024 indtræder en medarbejder fra krisecenteret som medlem i bestyrelsen jævnfør § 14, stk. 4 i Lov om socialtilsyn. Ansættelse og afskedigelse af Kolding Krisecenters leder sker under forbehold af Byrådets godkendelse.

Kolding Krisecenters leder har ansvaret for ledelse af medarbejdere og frivillige og for den daglige drift, der i øvrigt varetages i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler for institutioner, der er omfattet af § 109 i lov om social service og inden for driftsaftalens rammer. Kolding Krisecenters leder træffer afgørelse om optagelse og udskrivning.

Kolding Krisecenter er forpligtet til at ansætte socialfagligt uddannet personale (en daglig leder, pædagoger, socialrådgivere etc.). Øvrige stillinger inden for lønbudgettet forudsættes besat i forhold til centrets behov. Personalenormeringen er 10,13 PE. Desuden modtager krisecenteret i kortere perioder personer i aktivering, arbejdsprøvning og i praktik. Bog- og lønføring foretages eksternt. Personalet deltager månedligt i fællessupervision med eksternt supervisor og deltager løbende i kurser, temadage og erfa-grupper. Centrets personalet dækker alle vagter døgnet rundt på nær søndag i tidsrummet 8-22, som dækkes af frivillige.

Krisecentret har ca. 12 frivillige vagter tilknyttet, som bidrager med støtte til kvinder og børn i form af omsorg og socialt samvær. De frivillige indgår i vagtplanen som beskrevet ovenfor. Der er udarbejdet en

frivilligpolitik. Nye frivillige skal inden for det første år deltage i det grundlæggende introduktionskursus. Frivillige tilbydes løbende kurser i relevante voldsfaglige emner.

Værdier og normer

Kolding Krisecenter arbejder efter en række overordnede værdier og normer:

- Åbenhed, synlighed og tolerance.
- Respekt for og tillid til beboerne.
- Møde den enkelte kvinde, hvor hun er, og se hende som sin egen vigtigste ressource og i den forbindelse hjælpe hende med at genvinde styrke og støtte hende i at træffe egne valg.
- Møde børnene med respekt, tillid og forståelse for deres behov og aktuelle situation.
- Give plads til mangfoldighed og forskellighed.
- Bevidstgørelse af egne holdninger og fordomme, så de ikke bliver forhindringer i vores indsats.
- Være under stadig udvikling og stræbe efter høj kvalitet i vore aktiviteter.

Disse værdier omsættes konkret i praksis gennem god kommunikation på tværs, hurtig konfliktløsning og styrkelse gennem uddannelse og løbende supervision.

Klageadgang

Eventuelle klager over afvisning af indskrivning eller uenighed ved udskrivning rettes i første omgang til lederen. Klagen kan være mundtlig eller skriftlig. Såfremt kvinden ikke er enig i ledelsens afgørelse, kan kvinden sende en skriftlig klage til Ankestyrelsen jf. Serviceloven § 166 stk. 2.

Eventuelle klager over behandling af kvindens egne forhold på Krisecenteret rettes til lederen. Hvis kvinden ikke er enig i lederens afgørelse, skal klagen sendes til familiechefen i Kolding Kommune. Såfremt der ikke gives medhold i klagen, og kvinden meddeler, at hun ønsker at fastholde klagen, skal kommunen sende genvurderingen til Ankestyrelsen jfr. Social- og Indenrigsministeriets bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område nr. 993 af 26/6 2020, §10, §12 og §13, stk. 2.

Hvis kvinden har oplysninger om bekymrende forhold på Kolding Krisecenter, og hun trods italesættelse af dette over for personale og leder ikke oplever at blive taget alvorlig, kan hun henvende sig anonymt til Whistleblower-ordningen i Socialtilsyn Syd på tlf. 72 53 19 99.

Kommunens forpligtelser ift. kvalitetsstandard

Kolding Kommune skal sikre, at kvalitetsstandard revideres mindst hvert andet år.

Kolding Kommune skal påse, at serviceniveauet for krisecenteret lever op til niveauet aftalt i kvalitetsstandard. Dette sker ved, at Kolding Krisecenter efter et tilsyn fra Socialtilsyn Syd sender tilsynsrapporten til Kolding Kommune. I rapporten fremgår eventuelle anmærkninger og anbefalinger til krisecenterets arbejde. På baggrund af rapporten drøfter Kolding Kommune og Kolding Krisecenter eventuelle behov for at justere arbejdet for at leve op til det aftalte serviceniveau.

Bilag 1: Lovgrundlag

Bekendtgørelse om kvalitetsstandard for kvindekrisecentre efter § 109 i lov om social service

I medfør af § 139 i lov nr. 573 af 24. juni 2005 om social service fastsættes:

§ 1. Kommunalbestyrelsen fastsætter en kvalitetsstandard for kommunens kvindekrisecentre efter § 109 i lov om social service.

Stk. 2. Kvalitetsstandarden skal indeholde en samlet information til borgerne om de tilbud og ydelser, borgerne kan tilbydes ved ophold i de kvindekrisecentre, der er nævnt i stk. 1, herunder de politiske målsætninger og prioriteringer, som kommunalbestyrelsen træffer beslutning om.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsens kvalitetsstandard og kommunalbestyrelsens opfølgning og revision på kvalitetsstandarden gøres alment tilgængelig for borgerne i kommunen, herunder på internettet.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen reviderer kvalitetsstandarden hvert andet år.

§ 2. Kvalitetsstandarden for kvindekrisecentre jfr. § 1, skal som minimum omfatte en beskrivelse af følgende områder:

- 1) Antallet af pladser i det enkelte krisecenter og de fysiske rammer i krisecentret.
- 2) Den overordnede målsætning for kvindekrisecentrenes virksomhed.
- 3) En beskrivelse af de ydelser og tilbud, der tilbydes kvinder og børn på krisecentre i amtet.
- 4) Opholds- og kostbetaling for kvinder og børn, der opholder sig på krisecentre.
- 5) Procedurer for, hvorledes borgeren kan henvende sig til et kvindekrisecenter, og hvem der kan få ophold på et kvindekrisecenter.
- 6) Fællesfaciliteter på krisecentre.
- 7) Personalepolitik, herunder målsætning for kompetenceniveau og efteruddannelse for personalet på krisecentre.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen oplyser endvidere om den fremtidige indsats på kvindekrisecenterområdet.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal derudover informere om følgende forhold:

- 1) Værdier og normer, som indsatsen bygger på.
- 2) Brugerindflydelse og eventuelle beboerråd.

§ 3. Kommunalbestyrelsen sørger for, at de enkelte kvindekrisecentre informerer borgerne om serviceniveauet på kvindekrisecentre vedrørende de forhold, der er nævnt i § 2, stk. 1 og 3, fx i form af servicedeclarationer.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen påser, at information, jf. stk. 1, revideres mindst hvert andet år.

§ 4. Kommunalbestyrelsen påser, at forholdene i de enkelte kvindekrisecentre er i overensstemmelse med den kvalitetsstandard, som er fastsat af kommunen.

Stk. 2. Ved udarbejdelse og revision af kvalitetsstandard inddrages repræsentanter for beboerne.

§ 5. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2007.

Stk. 2. Samtidig bortfalder bekendtgørelse nr. 228 af 31. marts 2004 om kvalitetsstandard for kvindecentre efter § 93 a i lov om social service.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen udarbejder første gang en kvalitetsstandard inden den 1. juli 2007.

Socialministeriet, den 15. juni 2006

Eva Kjer Hansen

/Peter Juul