



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

Godkendt i Horsens Byråd den

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

Indledning

Efter § 139 i Lov om Socialservice skal kommunalbestyrelsen udarbejde kvalitetsstandard for tilbud efter Servicelovens § 109.

Kommunalbestyrelsen skal fastsætte en kvalitetsstandard, som dækker hele § 109 - området.

Kvalitetsstandarden skal desuden 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, som Horsens Kommune linker til via egen hjemmeside

Nærværende kvalitetsstandard gøres offentlig 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. Den selvejende institution Horsens Krisecenter driver krisecentertilbuddet i Horsens.

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 i målgruppen
4. Opholds- og kostbetaling for kvinder og børn, der opholder sig på Horsens Krisecenter
5. Procedure for henvendelse og ophold
6. Fællesfaciliteter på krisecentret
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 tilbud efter § 109 i Lov om Social Service

1. Antal pladser og fysiske rammer	<p>Pr. 1. januar 2018 er der i Horsens Kommune 7 § 109 pladser til kvinder, og deres eventuelle børn, der er udsat for vold og voldstruede adfærd i de nære relationer.</p> <p>Tilbuddet drives af Horsens Krisecenter for voldsramte kvinder efter driftsoverenskomst mellem Horsens Kommune og den selvejende institution Horsens Krisecenter for voldsramte kvinder.</p> <p>Krisecenteret er altid låst og man har kun adgang via dørtелефон. 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. Voldsudøvere har ikke ret til adgang.</p> <p>Krisecenteret er ikke tilgængeligt for kvinder i kørestol. Handicappede kvinder henvises til krisecentre der er specielt velegnede til at modtage handicappede borgere.</p>
2. Den overordnede målsætning for krisecenter-tilbuddets virksomhed	<p>Horsens Kommunes mission er, at understøtte borgerens mulighed for at leve et så selvstændigt og aktivt liv som muligt, med minimeret behov for offentlig hjælp</p> <p>Jf. HPS strategi 2015 – 2018 er det kerneopgaven at: Bidrage til forløsning af borgerens potentiale, med afsæt i borgerens mål og drømme.</p> <p>På den baggrund modtager kvinderne, og deres evt. børn, støtte til at komme videre i livet uden igen at skulle udsættes for/opleve vold og trusler i nære relationer.</p> <p>Horsens Krisecenter for Voldsramte Kvinder sætter deres kompetencer og ressourcer ind for at støtte og vejlede kvinden til at tage kvalificerede beslutninger, og til at være en stærk aktør i sin egen tilværelse. Til gengæld forventer krisecenteret, at kvinden tager ansvar og samarbejder bedst muligt.</p>
3. Ydelser og tilbud der til Kvinder og børn i målgruppen	<p>Kvinder fra Horsens Kommune der er omfattet af målgruppen kan frit tage ophold på et krisecenter hvor som helst i Danmark.</p> <p>Horsensborgere der tilbydes ophold på krisecenter vil blive tilbudt "Indledende og koordinerende rådgivning" jf. SEL § 109 stk. 7</p> <p>Dersom de har ophold på krisecenter i anden kommune tilbydes denne rådgivning via delegationsaftale med opholdskommunen. Myndighedssagsbehandleren i Horsens Kommune orienterer om, og iværksætter tilbuddet.</p>

	<p>Kvinder der efter krisecenterophold tager permanent ophold i Horsens Kommune tilbydes koordinerende rådgivning indtil borgeren og evt. børn er etableret i egen bolig.</p> <p>For Kvinder, der har ophold på Horsens Krisecenter henvises til Horsens Krisecenters servicedeklaration.</p>
4. Opholds- og kostbetaling for kvinder og børn, der opholder sig på Horsens Krisecenter	<p>Prisen pr. døgn for ophold på Horsens Krisecenter er i 2018 Kr. 1.341,- Logi kr. 84,- Kost kr.41,- Der opkræves ½ kostbetaling for medfølgende børn</p> <p>Taksten betales af hjemkommunen og er fastsat og kan reguleres i Rammeaftalen mellem Region Midtjylland og kommunerne i regionen. Staten refunderer 50 % af hjemkommunens udgifter.</p>
5. Procedure for henvendelse og ophold på Horsens Krisecenter for voldsramte kvinder	<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 psykiatrisk lidelse, der har en adfærd, som truer det sociale samspil eller skaber utryghed blandt de kvinder og børn der i øvrigt har ophold på centret.</p> <p>Kvinder udenfor målgruppen henvises til relevante tilbud eksempelvis forsorgshjem.</p> <p>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 pladmangel, påhviler det det afvisende krisecenter at finde en plads på et andet krisecenter.</p> <p>Kvinder, og deres evt. medfølgende børn, der har ophold på krisecentret tilbydes en tværfaglig indsats med henblik på bedst muligt, at håndtere den kritiske livssituation som de befinder sig i, og til at kunne leve et liv uden vold efterfølgende.</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>Der henvises i øvrigt til Horsens Krisecenters servicedeklaration.</p>
6. Fællesfaciliteter på krisecenteret	<ul style="list-style-type: none"> • Fælles køkken med mulighed for madlavning • Opholds og TV stue • Legeværelse til mindre børn • Aktivitetsrum for større børn • Adgang til vaskemaskine og tørretumbler mod betaling • Lukket gårdhave med opholds- og legefaciliteter <p>Der henvises i øvrigt til Horsens Krisecenters servicedeklaration.</p>
7. Personalepolitik, herunder målsæt-	<p>Personalepolitikken følger driftsoverenskomsten. Der henvises til Horsens Kommunes personalepolitik samt til Horsens Krisecen-</p>

ning for kompetenceniveau og efteruddannelse	ters Servicedeclaration.
8. Den fremtidige indsats	<p>Der arbejdes på en fortsat styrkelse af samarbejdet med CSU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effektmåling med ophold på krisecentret. - Afklaring af behov for indsats omkring særligt udsatte grupper.
9. Værdier og normer	<p>Både Horsens Kommunes og udvalgets visioner bygger på kommunens 4 fælles overordnede værdier:</p> <p>Helhed Vi vil arbejde helhedsorienteret og tværgående og fremstå som én enhed. Vi vil, som kommunal virksomhed, udvise forståelse og ansvarlighed overfor hinanden og det øvrige lokalsamfund.</p> <p>Resultat Vi vil arbejde resultatorienteret og effektivt for at videreudvikle en handlekraftig og økonomisk sund kommune og for at sikre et højt serviceniveau.</p> <p>Respekt Vi vil møde borgere, virksomheder, samarbejdspartnere og kolleger med respekt og åbenhed og vil sikre troværdighed i alle handlinger.</p> <p>Kvalitet Vi vil levere ydelser af højest mulig kvalitet og god service gennem professionelt arbejde og kompetent kommunikation.</p>
10. Brugerindflydelse og husmøder	<p>Der er daglige husmøder i krisecenteret, hvor kvinderne 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 kvinder, der tidligere har haft ophold på krisecentret, har mulighed for at komme på besøg. Det foregår hver tirsdag fra 13.00 til 16.00. Ideen er, at åbent-hus arrangement fungerer dels som et efterværn, dels at give kvinderne 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>Krisecenteret sikrer, at kvinderne har indflydelse på beslutninger, der vedr. brugerens eget liv. Kvinderne skal således have mulighed for at medvirke i behandling af sin egen sag.</p>
11. Klager og klageadgang	<p>På Horsens Krisecenter er det muligt at klage på de daglige husmøder, hvis klagen angår andre beboere eller mindre forhold på krisecenteret.</p> <p>Uanset hvilket krisecenter en Horsensborger har taget ophold på,</p>

	<p>gælder at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der kan klages til lederen over personalet og de frivilliges opførsel. • Der kan klages til drift herren over den daglige leder. • Der kan klages over trufne afgørelser til Ankestyrelsen. • Det generelle serviceniveau påklages til Horsens Kommune ved Velfærd- og Sundhedsudvalget. <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>