

Ringsted Krisecenter

**Anmeldt tilsyn
Den 19. maj 2010**

Formalia

Dette anmeldte tilsyn på Ringsted Krisecenter, Sorøvej 22, 4100 Ringsted blev gennemført den 19. maj 2010 af eksterne tilsynskonsulenter Vivian Elkjær og Gitte Weitling.

Ledelsesrepræsentanter

- Forstander Kirsten Hejnfelt

Medarbejderrepræsentanter

- Husassistent, ernærings- og husholdningsøkonoma
- Assistent, socialpædagog
- Assistent, socialpædagog

Medarbejderne var udvalgt med baggrund i, hvem der var på arbejde og havde mulighed for at deltage. Deltagernes navne er kendte af tilsynet.

Brugerrepræsentanter

- Kvinde med barn, har boet på krisecentret i knap to uger
- Kvinde med barn, har boet på krisecentret i knap ni måneder

De tilstedeværende brugere var udvalgt efter, hvem der på tidspunktet for tilsynet var bruger af centret, og hvem der havde lyst til at deltage.

Indledning

Ringsted Krisecenter er et midlertidigt tilbud i henhold til Lov om Social Service § 109 til kvinder, som har været udsat for vold eller trusler om vold. Kvinderne kan være ledsaget af børn, som tilsvarende har krav på støtte og omsorg under opholdet. Ringsted Krisecenter er en privat selvejende institution, som overordnet ledes af en bestyrelse bestående af syv medlemmer. Tilbuddet ledes i det daglige af en forstander. Der er ansat ni medarbejdere og derudover er der tilknyttet tyve frivillige, som bemander krisecentret i tidsrummet kl. 8.00 til kl. 22.00 i hverdagen og kl. 9.00 til kl. 19.00 i weekenden.

Ringsted Krisecenter er landets ældste kvindekrisecenter og blev etableret af frivillige for 32 år siden. Krisecenteret er drevet på privat basis, og der er ikke indgået driftsoverenskomst med Ringsted Kommune. Lederen oplyste ved tilsynsbesøget, at der endnu ikke er indgået en samarbejdsaftale med Ringsted Kommune, men at krisecentrets advokat arbejder med sagen.

Til grundlag for tilsynet havde konsulenterne forberedt sig ved hjælp af fremsendt materiale fra tilsynet i 2009, tilsynsrapporten fra den 26. oktober 2009 og opdaterede oversigter over indskrevne kvinder i indeværende år. Derudover havde konsulenterne forberedt sig på tilbuddets hjemmeside og Tilbudsportalen.

Program

Tilsynet blev gennemført efter følgende program:

- Kl. 09.30 Rundvisning med fokus på de fysiske rammers egnethed til målgruppen
- Kl. 10.00 Interview og dialog med ledelsen
- Kl. 11.00 Interview og dialog med medarbejderne

- Kl. 12.00 Frokost
- Kl. 12.30 Interview og dialog med brugere
- Kl. 13.00 Opsamling og afrunding med ledelsen

Konklusion

Tilbuddets kvalitetsområder

- Ledelse og medarbejdere er engagerede i krisecentrets udvikling og gør sig relevante overvejelser vedrørende kommende projekter i forhold til arbejdet med voldsramte kvinder og deres børn.
- Ledelse og medarbejdere er fagligt velkvalificerede, og stabiliteten i medarbejdergruppen gør, at fagligheden fastholdes og udvikles.
- Krisecentret lever op til den formulerede kvalitetsstandard.
- De fysiske rammer er velegnede til formålet.

Tilbuddets udviklingsområder

- Tilsynet finder, at krisecentret er i gang med et udviklingsprojekt, som på sigt vil sikre relevant faglig udvikling og samtidig give ny indsigt i og viden om voldens betydning med henblik på en forbedret indsats.

Forhold vedrørende brugerne af det sociale tilbud

Ved tilsynets gennemførelse var der indskrevet fem kvinder og fire børn. Kvinderne kom fra forskellige kommuner primært på Sjælland. Der var aktuelt tre ledige pladser på krisecentret, men to kvinder skulle flytte ind i løbet af de kommende dage, og der var indgået en foreløbig aftale vedrørende en tredje kvinde. Samtidig forventes en kvinde at fraflytte krisecentret.

Ledige pladser registreres hos Landsforeningen af Kvindekrisecentre (LOKK) således, at krisecentrene kan henvise til hinanden.

Kvinderne opholder sig i snit 78,5 døgn på krisecentret beregnet ud fra 13 kvinder, som har afsluttet deres ophold i perioden 1. januar 2010 til tilsynsbesøget d. 19. maj 2010.

Lederen oplyser, at det kan være vanskeligt for kvinderne at fraflytte krisecentret, da forskellige omstændigheder kan bremse fraflytningsprocessen. For eksempel kan det være vanskeligt at finde en relevant bolig, der kan være problematikker omkring forældremyndighed og samkvem eller sager omkring opholdstilladelse.

Siden sidste tilsynsbesøg har en medarbejder været langtidssygemeldt, men er nu raskmeldt. En indskrevet familie har krævet en særlig indsats, og det har været nødvendigt for medarbejderne at bruge ressourcer på denne opgave. Medarbejderne har modtaget supervision i forbindelse med opgaven, og medarbejderne fortæller, at samtidig med at opgaven har været udfordrende, har den også tilført medarbejdergruppen vigtig viden. Familien er nu fraflyttet krisecentret.

Som følge af ovennævnte har Krisecentret brugt mange ressourcer internt i organisationen, hvilket har betydet, at de ikke har færdiggjort alle planlagte udviklingstiltag, for eksempel opdatering af velkomstmappen til kvinder, som tager ophold på krisecentret.

Kerneydelse

Krisecenterets målsætning er, at bekæmpe, synliggøre og fokusere på vold mod kvinder og børn i alle forhold, hvilket betyder, at eventuelle andre problemer kvinder

og børn måtte også have ses i dette perspektiv. Krisecentret anser hver kvinde og hvert barn, som er voldsudsat, som unikt, med ret til at søge og modtage hjælp i krisecentret uanset baggrund. Krisecentret tager udgangspunkt i kvindens og barnets egen voldshistorie og ser kvinden som sin egen vigtigste ressource. Medarbejdernes opgave er at hjælpe kvinderne med at genvinde styrke og at støtte dem i at træffe egne valg.

Medarbejderne støtter såvel kvinder som børn i at bearbejde den vold, de har oplevet og indgår aktivt i at sætte fokus på voldens betydning lokalt og i samarbejde med LOKK. Der er desuden mulighed for telefonisk eller personlig rådgivning til såvel privatpersoner som til professionelle.

Kvinderne tildeles en kontaktperson, som har ansvaret for at koordinere indsatsen i forhold til de sociale myndigheder, eventuelt politi, læge, udlændingestyrelsen eller statsforvaltningen og at støtte kvinden i kontakten til de forskellige.

Kontaktpersonen har ugentlige samtaler med kvinden, som blandt andet handler om den vold, kvinden har været udsat for. Der lægges vægt på, at få almengjort de oplevelser og reaktioner kvinden og hendes eventuelle børn har.

Brugerne fortæller, at de er glade for den kontaktperson, de hver især har fået tildelt. De fortæller endvidere, at kontaktpersonerne har forskellige vidensområder, hvilket giver tryghed i forhold til de forskellige problemstillinger, kvinderne står overfor. Vidensområderne kan for eksempel være viden om udlændingeloven eller skilsmisseloven.

Kvinderne kan uden for centrets åbningstid kontakte en medarbejder eller en frivillig via en vagttelefon.

Krisecentret har også tilbud til kvinder, der er fraflyttet krisecentret, hvor kvinderne har mulighed for at ringe eller komme forbi til en snak. Hvis der er tale om et mere omfattende behov for faste samtaler og eventuel støtte i kvindens hjem, kan kommunen købe indsatsen af krisecentret. Der er ikke en fast takst på dette tilbud, da støtten er individuel. Muligheden for en fast takst, som kan fremgå af Tilbudsportalen, har været drøftet på krisecentret på baggrund af tilsynets forslag ved sidste besøg, men krisecentret vurderer fortsat, at det ikke bør fremgå af Tilbudsportalen på grund af den individuelle takstfastsættelse.

Krisecentret har fortsat fokus på et treårigt projekt sammen med Roskilde Krisecenter, som løber i perioden 2008 - 2011, og som tager udgangspunkt i at tilbyde psykologhjælp til voldsramte kvinder med børn. Projektet, som er støttet af Servicestyrelsen, er baseret på en norsk model, der hedder Alternativ til Vold (ATV) og er iværksat, fordi der længe har været et ønske om at tilbyde psykologbistand til kvinderne, idet de ofte bærer på traumatiske oplevelser. Krisecentrene er nu halvvejs i projektet, og en midtvejsrapport er under udarbejdelse.

Ifølge krisecentret kan de se flere positive effekter af projektet. Eksempelvis har det stor betydning, at psykologen, som finansieres af projektet, kan deltage i gruppemøderne på krisecentret og dermed tilføre dansk psykologfaglighed i forhold til partnervold. Lederen er optaget af, hvad krisecentret kan gøre, når projektperioden er udløbet og finansieringen af psykologen bortfalder samt, hvordan projektets erfaringer kan implementeres i krisecentrets arbejde.

Projektets to psykologer fra Ringsted og Roskilde kvindekrisecenter har forsøgt at opstarte møder for fraflyttede kvinder. Det har dog været vanskeligt for kvinderne at komme til disse møder, da det blandt andet kræves, at de selv transporterer sig til

mødestedet. Forsøget er derfor ophørt, men psykologerne overvejer muligheden for at prøve igen.

Der har været afholdt weekendkursus for krisecentrets medarbejdere og frivillige, hvor en ATV-psykolog fra Norge den første dag fortalte om projektet, og hvor krisecentrets egen psykolog den næste dag forestod arbejdet med ATV perspektivet i forhold til hverdagen på krisecentret.

Krisecentret planlægger sammen med Roskilde Krisecenter opstart af en børnegruppe for fraflyttede børn med deltagelse af to medarbejdere fra Ringsted Krisecenter og en medarbejder fra Roskilde Krisecenter. Medarbejderne har påbegyndt forsamlinger med mødrene, og møderækken starter op til august 2010 med et forløb over otte gange hver anden onsdag. Møderne holdes på Ringsted Krisecenter, og børnene bliver transporteret frem og tilbage til møderne. Medarbejderne giver udtryk for, at de glæder sig til denne opgave.

Krisecentret oplever en særlig udfordring i at rumme familier med forskellige kulturelle baggrunde. Medarbejderne giver udtryk for, at forskellig etnicitet gensidigt giver større forståelse for forskellighederne blandt kvinderne, og at myter aflives. Der skal være plads til alle på krisecentret, og psykisk vold blandt kvinderne tolereres ikke. Sproglige barrierer kan være en stor udfordring, men oplevelsen af at være voldsramt er den samme uanset den kulturelle baggrund. Medarbejderne fortæller, at forståelsen af kulturelle forskelle er vigtig, og at eksakt viden er nødvendig.

Brugerne påpeger vigtigheden af, at der er en tolk til stede, når der holdes gruppemøde, da kvinderne ellers ikke kan tale sammen i gruppen, hvis der er kvinder, som ikke forstår og taler dansk. De vægter, at kvinder med anden kulturel baggrund end dansk skal have samme muligheder for at tale om deres følelser og oplevelse af volden, som danske kvinder.

Tolkebistand kan også være nødvendigt i forhold til kvinder, som er hørehæmmet, med behov for en tegnsprogstolk. Ledelsen fortæller, at det har vist sig, at kvinder, der benytter tegnsprog nemmere kommunikerer med de kvinder, der ikke taler dansk.

Krisecentret anser det for vigtigt at bibringe kvinderne gode traditioner, som de har mulighed for at tage med, når de fraflytter krisecentret. Der holdes for eksempel fødselsdage og afskedsfest, når en kvinde fraflytter krisecentret. Ved fraflytning får kvinden et sæt lysestager, og barnet/børnene kan vælge en bamse.

Magtanvendelser

Ved tilsynsbesøget i 2009 vurderede tilsynet, at Ringsted Kommune skulle afklare, hvorvidt de finder krisecentret omfattet af regelsættet vedrørende magtanvendelse og hvilke retningslinjer, der gør sig gældende for området.

Lederen oplyser, at Ringsted Kommune i et brev har meddelt, at kommunen ikke finder, at krisecentret er omfattet af regelsættet vedrørende magtanvendelse.

Klager

Ved tilsynsbesøget i 2009 anbefalede tilsynet, at det overvejes at tydeliggøre klagevejledningen supplerende, og at det overvejes, hvordan almindelige utilfredsheder, som udspringer af brugernes omgang med hinanden, kan håndteres i en klagesammenhæng, så de ikke udvikler sig til negative stemninger og splittelse i brugergruppen. Endvidere anbefalede tilsynet, at der løbende foretages en

forventningsafstemning, da det var tilsynets oplevelse, at kvindernes krav til centret ændrer sig over tid, og at gensidige forventninger derfor med fordel kan afstemmes løbende.

Tilsynets anbefalinger har været drøftet på krisecentret, og det er besluttet at revidere velkomstmappen og at opsætte en postkasse, hvor krisecentrets brugere kan lægge sedler med ris og ros, som herefter drøftes på møde hver 14. dag eller en gang månedligt, hvor lederen deltager i mødet.

Indsats i forhold til børn

Kvinderne har selv det fulde ansvar for deres børn under opholdet på krisecentret. Så vidt det er muligt, opretholder børnene deres hverdag i skole- eller daginstitutionstilbud, men hvis det ikke er muligt på grund af afstanden, så har børnene deres hverdag i krisecentret, indtil der findes en anden løsning.

Børnene tildeles en børnekontaktperson ved indskrivningen, som har fokus på, at børnene også har oplevet vold og har brug for hjælp til bearbejdning af deres oplevelser. Krisecentret har skærpet fokus på at støtte og hjælpe børnene, både direkte gennem den tildelte børnekontaktperson og indirekte gennem støtte til moderen. I henhold til Lov om Social Service § 109, stk. 5 tilbyder Ringsted Kommune psykologbistand til børnene gennem et samarbejde med kommunens Pædagogiske psykologiske Rådgivning (PPR). Krisecentret vurderer, at samarbejdet fungerer godt.

Brugerne fortæller, at børnene ofte savner deres kammerater, når de bor på krisecentret. Det er vigtigt, at børnene får hjælp under opholdet, og brugerne vurderer, at børnene får god hjælp fra børnekontaktpersonen. Brugerne er tilfredse med, at barnet og moderen ikke har samme kontaktperson.

Medarbejderne skønner, at krisecentret udformer underretning til kommunen vedrørende bekymringspunkter i forhold til et barn i omkring hver fjerde familie, som tager ophold på krisecentret. Underretningen drøftes med moderen og begrundes, inden den sendes til kommunen. Medarbejderne har ikke kendskab til, hvordan kommunerne behandler underretningerne, da familien ofte er fraflyttet krisecentret, inden underretningen er behandlet. Det er dog medarbejdernes opfattelse, at underretningerne tages alvorligt i kommunerne.

Hygiejne, kost og motion

Medarbejderne har fokus på at hjælpe kvinderne med at få det bedre, og erfaringen er, at når kvinderne får det bedre, får de også overskud til at tænke på deres egen og barnets/børnernes kost og sundhedstilstand.

Medarbejderne har opmærksomhed på, om der skal etableres kontakt til sundhedsplejerske, eller om der er helbredsmæssige problematikker, som kræver opmærksomhed.

Rygning, alkohol & misbrug

Rygning foregår udenfor for alle.

Alkohol kan lejlighedsvis nydes af brugerne, men det skal ske under hensyntagen til både børn og voksne. Misbrugere kan ikke bo på krisecentret, medmindre de er i behandling. Det afgørende er, om misbruget er til gene for de andre beboere.

Hverken rygning, alkohol eller misbrug giver aktuelt anledning til problemer.

Økonomi

Ophold på krisecentret er takstfinansieret, og det er kvindens hjemkommune, der tager stilling til og opkræver eventuel egen betaling for opholdet. Kvinderne sørger selv for mad og personlige fornødenheder, både i forhold til dem selv og eventuelle børn. Der er desuden egenbetaling ved arrangementer, men i hverdagen tilbydes gratis frugtordning, kaffe og te til morgenmødet og søndagsmorgenbordet.

Brugerindflydelse

Krisecentret lægger vægt på, at kvinderne har ansvaret for eget liv og deres børn og respekterer derfor også kvinderne individuelt. Kvinderne søges inddraget i forhold til fællesskabet, og der er en forventning om, at hver kvinde bidrager til krisecentrets daglige drift på en omsorgsfuld og ligeværdig måde.

Kvinderne bor i boenheder med to eller tre kvinder og eventuelle børn. Kvinderne skal selv få boenhederne til at fungere, selv handle ind, lave mad, gøre rent m.v.

Kvinderne har brugerindflydelse gennem deltagelse i morgenmøder, som holdes hver morgen fra mandag til fredag. På morgenmøderne kan der tales om forskellige aktiviteter og om rengøring samt gives informationer af forskellig art.

Derudover holdes der et to timers gruppemøde en gang ugentligt med deltagelse af krisecentrets psykolog og en medarbejder, og hvor relevante forhold drøftes og afklares, ligesom der kan træffes beslutninger blandt de aktuelle brugere. Den første halvdel af gruppemødet kan brugerne tage forskellige emner op, og i den anden halvdel af mødet behandles et emne med relation til vold.

Kvinderne giver udtryk for, at morgenmøder og gruppemøder er værdifulde, og at det er vigtigt, at medarbejderne hjælper dem med at tage problematikker op, især vedrørende uoverensstemmelser mellem kvinderne og deres børn, da det er vanskeligt uden medarbejdernes hjælp.

Brugerne fortæller, at der bliver taget godt imod dem af medarbejderne, da de flyttede ind på krisecentret. De øvrige beboere hjælper de nye, og der er et godt sammenhold i kvindeguppen. Brugerne betragter velkomstmappen som værdifuld såvel ved indflytningen som under opholdet. En bruger havde dog ikke fået udleveret en velkomstmappe, hvilket i starten skabte usikkerhed omkring kontakt til bagvagten, når medarbejderne ikke var på krisecentret.

Brugerne er trygge ved opholdet på krisecentret, de føler sig behandlet med respekt og føler, at de har en stor grad af indflydelse på deres ophold. De er glade for omsorgen og støtten fra såvel medarbejdere som frivillige, og de er glade for hjælpen omkring forståelse af diverse love og regler. De har forståelse for forskellen mellem medarbejdere og de frivillige, og forståelse for at de frivillige har bedre muligheder for at ledsage dem uden for huset, da deres arbejdstid er fleksibel, og da de ikke er bundet af for eksempel telefonvagt.

Brugerne fortæller, at de kan få besøg hver dag efter kl. 13.00 i maksimalt i tre timer. På den ene side synes de, at det er en god regel, da der hurtigt kan blive overfyldt og uroligt i huset. På den anden side er det den regel, der er sværest at leve med, når besøgene kommer langvejs fra og gerne vil blive i længere tid.

Fysiske rammer

Krisecentret fordeler sig i en hovedbygning og i et nabohus, og er indrettet, så det er tilgængeligt for mennesker med fysiske handicap. I hovedbygningen er der indrettet én boenhed i stueetagen og én boenhed på førstesalen, som er under nødvendig istandsættelse efter en fraflytning. I nabohuset er der indrettet én boenhed.

Boenhederne er indrettet, så der samtidig er taget hensyn til børn, men også så det er muligt at bo der uden børn.

I hovedhuset er der en indgang, som fører ind til et kontor, hvor der er en del forstyrrelser af gennemgang til et fælles køkken- og opholdsrum. Siden sidste tilsynsbesøg er der nedlagt et værelse, som er indrettet til kontor til lederen. På førstesalen er der indrettet et møderum og et stort legerum til børnene. Sidstnævnte bruges efter aftale, idet der også er mulighed for at tilrettelægge den professionelle del af indsatsen omkring børnene i dette lokale. Møderummet og legerummet er adskilt med flytbar væg således, at der er pladsmulighed for større arrangementer.

Udendørs er krisecentret indrammet af en stor have, og der er plankeværk rundt om de udendørs faciliteter, som virker skærmende for både kvinder og børn. Der er indrettet have med legefaciliteter, og gårdspladsen er asfalteret til leg. I tilknytning til boenhederne er der etableret terrasser.

Alle indgange er kamera-overvåget, der er dørtelefoner, og yderdørene er aflåste. Siden sidste tilsynsbesøg er der etableret elektrisk nøglesystem med individuelle adgangskoder, hvilket øger husets sikkerhed. Det er nu muligt for medarbejderne selv at kode låsene om, hvis en bruger skulle glemme at aflevere nøglen ved fraflytning.

Andet

Tilbudsportalen er opdateret ligesom krisecentrets hjemmeside, der er informativ og overskuelig opbygget.

Det er tilsynets konklusion, at krisecentret fortsat lever op til den formulerede kvalitetsstandard.