



BERGEN
KOMMUNE

TJENESTEBESKRIVELSE

Krisesenter for Bergen og omegn





Innhold

Tjenestebeskrivelse for Krisesenter for Bergen og omegn	2
1. Målsetning	2
2. Målgruppe	3
3. Kvalitet	3
4. Tjenestens ulike deler	3
4.1. Boliger	3
4.1.1. Trygt botilbud	3
4.1.2. Hovedhus	4
4.1.3. Leiligheter	4
4.1.1. Dagtilbud	4
4.1.1. Rådgivning per telefon	4
4.1.2. Oppfølging i reetableringsfasen	4
4.1.3. Individuelt tilrettelagt tilbud	4
5. Samhandling	4
6. Informasjonsarbeid	5
7. Kompetanse	5
7.1. Kompetansekrav til medarbeidere	5
7.2. Kompetansekrav til resultatenhetsleder	5
8. Politiattest	5
9. Barn	5
10. Etnisk minoriteter	6
11. Brukere med funksjonsutfordringer	6
12. Internkontrollsystem	6



Tjenestebeskrivelse - Krisesenter for Bergen og omegn

Krisesenter for Bergen og omegn skal oppfylle lovpålagte plikter i Lov om kommunale krisesentertilbud (krisesenterlova) med tilhørende forskrifter, for Bergen kommune og omegnskommunene som er tilsluttet avtalen. Krav til tjenestens innhold, brukers rettigheter og krav til tjenesteyters kompetanse fremgår av loven. Nedenfor følger en beskrivelse av krav til tjenestens innhold. Tjenester skal leveres i samsvar med alle krav i loven.

1. Målsetning

Krisesenteret skal sikre et godt og helhetlig krisesentertilbud til personer utsatt for vold eller trusler om vold i nære relasjoner, og som har behov for rådgivning eller et trygt midlertidig botilbud.

Krisesenteret skal gi brukerne støtte, veiledning og hjelp til å ta kontakt med andre deler av hjelpeapparatet.

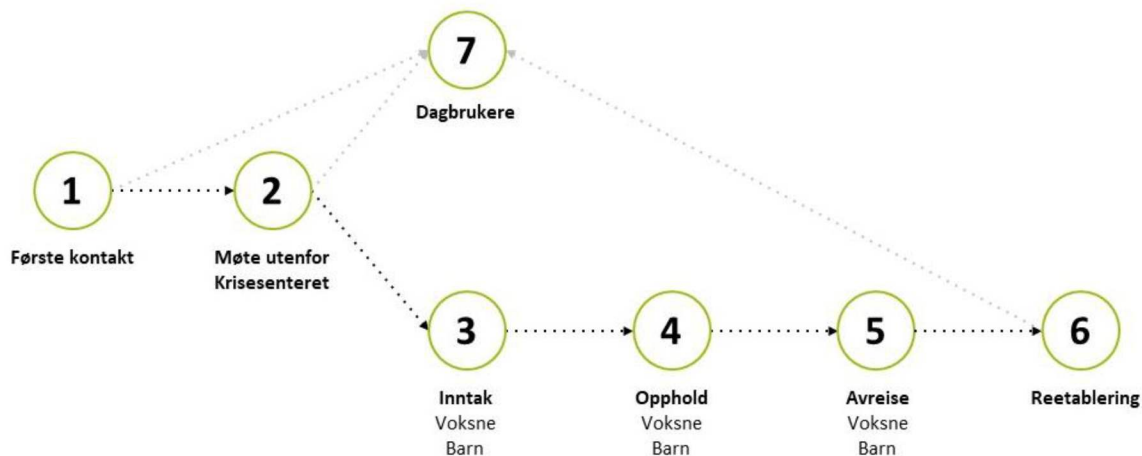
Tjenestene som Krisesenter for Bergen og omegn tilbyr:

1. Midlertidig botilbud
2. Dagtilbud
3. Rådgivning per telefon
4. Oppfølging i reetableringsfasen

For å synliggjøre de ulike aktivitetene ved krisesenteret er det definert syv hovedområder:

1. Første kontakt
2. Møte utenfor krisesenteret
3. Inntak
4. Opphold
5. Avreise
6. Reetablering
7. Dagbrukere

De seks første områdene er nevnt etter rekkefølgen de utføres, med fokus på brukerne av tilbudet. Når det gjelder dagbrukere er dette en område som foregår parallelt med de øvrige.



2. Målgruppe

Krisesentertilbudet gjelder for alle innbyggere i Bergen Kommune og omegnskommunene tilsluttet avtalen. Tilbudet kan også omfatte mennesker fra andre deler av landet som trenger beskyttelse mot vold, menneskehandel, *Rosa prosjektet*, tvangsekteskap eller annen form for vold, utenfor sin kommune/region.

3. Kvalitet

De faglige metode som anvendes ved krisesenteret skal være faglig og etisk forsvarlige, tilpasset tjenestens målgrupper og målsetting, samt være forankret i allment anerkjent fagteori.

For å kvalitetssikre de krav som stilles i lov og forskrift har krisesenteret utarbeidet rutiner.

4. Tjenestens ulike deler

4.1. Boliger

4.1.1. Trygt botilbud

Krisesenters tilbud skal omfatte et trygt midlertidig botilbud der beboere får støtte, oppfølging og praktisk bistand ut i fra den enkelte beboers individuelle behov.

Botilbudet til kvinner og menn skal være fysisk adskilt.

Beboere skal kunne være anonyme overfor hverandre dersom de ønsker det.

Botilbudet skal være døgnåpent slik at det er tilgjengelig for brukerne døgnet rundt, alle dager i året.

Enkeltpersoner skal kunne henvende seg direkte til krisesentertilbudet uten henvisning eller timeavtale.

Varighet på oppholdet må tilpasses den tiden det tar å gi brukerne veiledning, støtte og bistand i forhold til andre nødvendige hjelpetiltak og få på plass nødvendig hjelp for reetablering. Oppholdet på krisesenteret skal normalt ikke overskride seks uker. Innenfor denne rammen skal oppholdet være så kort som mulig.



4.1.2. Hovedhus

Krisesenteret benytter i dag et hus som eies av Bergen Kommune. Boligen består av; 11 soverom, 3 bad, 2 wc, 1 barnerom, 1 ungdomsrom, 3 stuer, 2 kjøkken, 5 kontor, 2 vaskerom, kjeller og loft. Det er totalt 30 senger for kvinner og barn.

4.1.3. Leiligheter

Krisesenteret disponerer tre 2 og 3-romsleiligheter som eies av Bergen kommune.

En av leilighetene er i utgangspunktet forbeholdt menn (med barn).

De to andre leilighetene kan benyttes som forlenget krisesenter botilbud ved behov samt som overgangisleiligheter i påvente av annen bolig.

Leiligheten som er forbeholdt menn og en av de andre leilighetene er universalt utformet.

4.1.1. Dagtilbud

Krisesenteret skal tilby bistand og oppfølging av personer som ønsker samtale eller rådgivning utenfor huset. Dagtilbudet er primært for personer som har et alternativt botilbud gjennom eget nettverk, eller som er i en situasjon der de ikke (lenger) deler bolig med voldsutøver.

Dagtilbudet skal være gratis og omfatte ulike støtte-, veilednings- og oppfølgingstiltak.

4.1.1. Rådgivning per telefon

Krisesenteret skal tilby døgnåpen telefontjeneste for alle som måtte ønske rådgivning, samtale eller informasjon om vold i nære relasjoner eller senterets tilbud.

4.1.2. Oppfølging i reetableringsfasen

Krisesenteret skal også tilby nødvendig oppfølging til beboere etter avsluttet opphold på senteret som en del av et reetableringstilbud. Tidligere beboere får tilbud om oppfølging ut fra individuelle behov og ønsker enten de, i en overgangsfase, oppholder seg i en av leilighetene eller de har funnet et permanent sted å bo.

4.1.3. Individuelt tilrettelagt tilbud

Krisesenteret skal sørge for at tilbudet, så langt det er mulig, blir lagt til rette slik at det dekker brukernes individuelle behov.

5. Samhandling

Av krisesenterloven fremgår det at kommunen skal sørge for at kvinner, menn og barn som er utsatt for vold eller trusler om vold i nære relasjoner, får en helhetlig oppfølging gjennom samordning av tiltak mellom krisesentertilbudet og andre deler av tjenesteapparatet.

Krisesenter skal bidra til åpen og formålstjenlig samhandling med samarbeidsparter som barneverntjeneste, NAV, Boligetaten, Politi, helsevesenet med flere.



6. Informasjonsarbeid

Krisesenteret skal medvirke til informasjon om vold, overgrep og tjenestetilbudet til mennesker som kan være utsatt for vold og overgrep. Dette gjelder også informasjon som er spesielt rettet mot etniske minoritetsgrupper.

7. Kompetanse

Krisesenteret skal ha ansatte med formalkompetanse som sikrer profesjonell leveranse i henhold til målsetningen og det til enhver tid gjeldende lovverk og forskrift.

Krisesenteret skal sikre at alle som utfører tjenester eller arbeid ved senteret er kjent med og etterlever taushetsplikt etter krisesenterlova § 5.

7.1. Kompetansekrav til medarbeidere

Ansatte som arbeider ved senteret skal ha god kunnskap om:

- Risikokartlegging av brukerne
- Voldsproblematikk og voldens virkning
- Henvisningskompetanse knyttet til oppfølging av barn og voksne
- Juridiske forhold knyttet til voldsproblematikk slik at brukerne ivaretas i eventuelle juridiske prosesser
- Ivareta traumatiserte mennesker i krise
- Etikk i arbeidet med mennesker i krise
- Kunnskap om ulike faglige metoder, og gode evner til å kommunisere og samhandle

7.2. Kompetansekrav til resultatenhetsleder

Krisesenteret skal ha en faglig leder som har minimum 3 årlig sosial-/helsefaglig utdanning på høyskole- eller universitetsnivå samt videreutdanning innen ledelse samt relevant ledererfaring.

8. Politiattest

Krisesenteret skal sikre at de som blir ansatt eller får tildelt oppgaver som innebærer kontakt med brukere av Krisesenter har fremlagt politiattest i samsvar med §7 i krisesenterlova.

9. Barn

Krisesenteret skal sørge for å ivareta barna på en god måte tilpasset deres særskilte behov, og skal også sørge for at barn får oppfylt de rettighetene de har etter annet regelverk.

Krisesenteret har lekerom, trygge utearealer, egne samtalerom for barn og tilbud om individuelle samtaler uten forelder. Det skal gis tilbud om fritidsaktiviteter og legges til rette for samvær og lek under oppholdet på senteret.



Faste rutiner som fritidsaktiviteter, barnehage og skole videreføres så fremt det er praktisk mulig og risikovurderingen tilsier det. Dersom det ikke er mulig for barna å gå på skolen skal det legges til rette for undervisning i krisesenterets lokaler. Det er hjemkommunen som er ansvarlig for å anskaffe og dekke kostnader dersom lærekrefter skal leies inn.

Alle som arbeider ved krisesenteret skal være oppmerksom på forhold som kan føre til tiltak fra barneverntjenesten og har opplysningsplikt til barneverntjenesten etter krisesenterlova § 6. Opplysningsplikten er nærmere definert i denne bestemmelsen.

10. Etnisk minoriteter

Brukere med etnisk minoritetsbakgrunn er en sammensatt gruppe som omfatter kvinner, menn og barn med bakgrunn fra ulike samfunn, med ulike tradisjoner, språk og religiøse og sosiale praksiser. Personer med minoritetsbakgrunn er stilt ovenfor mange hinder mot å bryte ut av voldelige relasjoner. Krisesenteret skal sørge for at personer med etnisk minoritetsbakgrunn får både tilstrekkelig og tilpasset informasjon, slik at de blir kjent med både sine rettigheter og plikter.

Krisesenter skal i samarbeid med kommunen sørge for at brukere av bo – og dagtilbudet får tilgang til kvalifisert tolk dersom det er nødvendig for at de skal få et fullgodt tilbud. Krisesenteret benytter Tolketjenesten i Bergen Kommune. Unntaksvis benyttes andre tolker.

11. Brukere med funksjonsutfordringer

Krisesentertilbudet skal være tilgjengelig for folk med funksjonsutfordringer. Nedsatt funksjonsevne omfatter både fysiske, psykiske og kognitive funksjoner. Krisesenteret vil normalt kunne gi ordinære krisesentertjenester til personer med funksjonsutfordringer, men kan ikke gi tilbud til personer som er til fare for seg selv og/eller andre. Hjemkommunen må da sikre annet tilbud til personer i en slik situasjon.

12. Internkontrollsystem

Krisesenteret sitt internkontrollsystem er basert på *Veileder for kommunens internkontroll i kommunalt krisesentertilbud*, utarbeidet av Barne- likestillings -og inkluderingsdepartementet, og på gjeldende rutiner for interkontroll i Bergen.