

# Østre Agder krisesenter : Nytt bygg - nye muligheter



## Vår flotte stue:





# Bilder fra "hagen":



## Vertskommunemodell:

- Samarbeid mellom 8 kommuner: Risør, Gjerstad, Vegårshei, Åmli, Tvedestrand, Grimstad, Froland og Arendal
- Rettslig utgangspunkt:
  - § 28-1 b. Administrativt vertskommunesamarbeid
- Krisesenteret er en avdeling i Arendal kommune
- Personalet har sitt ansettelsesforhold i Arendal kommune.
- Arendal kommune gir støttetjenester til krisesenteret.
- Krisesenteret rapporterer til Arendal kommune.
- De deltakende kommuner kjøper tjenester av Arendal kommune.

## Kommunetilhørighet:

<b>Andel :</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Arendal	37 %	51 %	53 %
Andre	63 %	49 %	47%

## Tilbakeblikk på utviklingen ved krisesenteret:

	2011	2012	2013
<b>Dag-kontakter</b>	<b>361</b>	<b>378</b>	<b>435</b>
<b>Kvinnelige beboere</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>70</b>
<b>Barn</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>51</b>
<b>Mannlige beboere</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>Overnattingsdøgn voksne</b>	<b>5589</b>	<b>5130</b>	<b>2129</b>
<b>Barn</b>			<b>1685</b>

## Ressurser:

- 9,41 årsverk fordelt på 15 personer
- 4,10 årsverk: miljøterapeuter
- 4,31 årsverk: miljøarbeidere.
- En på vakt om kvelden og om natta

**Visjon:” Sammen for en framtid uten vold”.**

Hovedmål:

”Å sikre et godt og helhetlig krisesenter - tilbud til kvinner, menn og barn som er utsatt for vold eller trusler i nære relasjoner”  
( jf. Krisesenterloven)



## Krisesenteret - et kommunalt ansvar :

- Døgnskategorisk tjeneste
- Dagtilbud
- Gi et trygt og foreløpig botilbud til kvinner, barn og menn
- Kvalitet
- Det stilles krav om at tilsette kompetanse for å ivareta spesielle behov
- Kvalifisert tolk
- Krisesentertelefon hele døgnet
- Individuelt tilpasset
- Samordning
- Råd, støtte og veiledning
- Oppfølging i reetableringsfasen ( jf. Krisesenterloven )

# Kommunens plikter:

## Internkontroll:

- Alle systematiske tiltak virksomheten setter i verk for å sikre at aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i, eller i medhold av, lov eller forskrift.
- Internkontroll skal bidra til å forebygge svikt og uheldige hendelser og lære av de feil som skjer slik at de ikke gjentas.

# Innholdet i internkontrollen

- **Beskrive kritesenterets organisering, hovedoppgaver og mål, mål for forbedringsarbeid .**  
**Fordeling av ansvar, myndighet og oppgaver**
- **Ansatte har tilgang til regelverket**
- **Nødvendig kompetanse - kompetansebehov**
- **Medvirkning fra medarbeidere ( samlet kompetanse)**
- **Gjøre bruk av erfaringer fra brukere og andre samarbeidspartnere**  
**Risikoanalyse – Hvor er det fare for svikt? ( tolk, Individuell oppfølging, samordning)**
- **Overvåking av internkontrollen – systematisk overvåkning av rutiner– for å forbedre rutinene**
- **Dokumentasjon: skriftlighet avgjøres av virksomheten ut fra hva som er nødvendig og hensiktsmessig**
- **Planlegging – utføring - kontroll- korrigerings**

# Virksomhetens organisering, oppgaver og mål

**a) beskrive hvordan kommunens krisesentertilbud er organisert, samt hovedoppgaver og mål, herunder mål for forbedringsarbeidet.**

- Eksempler på dokumenter:
  - Organisasjonskart og styringssystem i kommunen
  - Stillingsbeskrivelser
  - Årsrapporter/ tertialrapporter
  - Planer ( virksomhetsplan)

# Tilgang til regelverk

## **b. sikre at arbeidstakerne har tilgang til og kunnskap om regelverket som gjelder for fagområdet**

- Aktuelle tiltak:
  - Sørge for tilgang til elektroniske eller papirbaserte regelverksamlinger og aktuelle rettskilder, for eksempel Lovdata
  - Vurdere/kartlegge kunnskap om regelverket
  - Gi opplæring i regelverket, for eksempel basisopplæring av nyansatte
  - Rutiner for bekjentgjøring av regelendringer
  - Innføring/opplæring i bruk av rettskildene
  - Beslutnings- og saksbehandlersystemer som sikrer legalitet
- Eksempler på dokumenter: Regelverkssamlinger, veiledere
  - Rutine for bekjentgjøring av regelendringer

# Nødvendig kompetanse

**c. sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter innenfor fagområdet samt kravet om internkontroll**

Aktuelle tiltak:

- Kartlegging av faktisk kompetanse hos medarbeiderne
- Kartlegging av kompetansebehov
- Opplæring av medarbeidere ved interne eller eksterne kurs, gruppearbeid, veiledning osv
- Utarbeiding av kompetanseplan
- Rekruttering av personell med nødvendig kompetanse
- Felles kompetanseheving med samarbeidspartnere



# Erfaringer fra brukere av tjenestetilbudet

## d. gjøre bruk av erfaringer fra brukere av tjenestetilbudet og andre samarbeidspartnere

- Aktuelle tiltak overfor brukere:
  - Kartlegging av hjelpebehov/ beskyttelsesbehov
  - Oppfølging under og etter oppholdet
  - Regelmessige beboermøte
  - Evalueringssamtale med brukeren
  - Forslagskasse i enheten innføres
- Eksempler på dokumenter:
  - Rutiner for å systematisere henvendelser

# ***Medvirkning:***

**e. sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes**

- Aktuelle tiltak:
  - Personalmøter
  - Arbeidsgrupper
  - Rutiner som sikrer informasjonsflyt internt i tjenestetilbudet
  - ( rapporter, informasjonsperm)
  - Fagmøter
  - Fagdager
  - Behov for veiledning/veiledningsgrupper

# Risikoanalyse

## **f. Skaffe oversikt over områder i krisesentertilbudet hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav.**

- Aktuelle tiltak:
  - Risiko- og sårbarhetsanalyser
  - Avvikshåndtering
  - Vernerunder 1 gang i året
  - Aktivt bruk av HMS utvalg
  - Halvårige møter– hvor planlegging drift og resultater gjennomgås
- Eksempler på dokumenter:
  - Rutiner for å avdekke områder i virksomheten hvor det er fare for svikt
  - Elektronisk avvikshåndtering og Hms håndbok
  - Rapporter fra risiko- og sårbarhetsanalyser

## Tiltak for å forebygge, avdekke og rette opp brudd på regelverk

### **g. utvikle, iverksette, kontrollere, evaluere og forbedre nødvendige prosedyrer, instruksjoner, rutiner eller andre tiltak for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelse av lovgivingen som gjelder krisesentertilbudet**

- Aktuelle tiltak:
  - Overvåke/måle oppfyllelse av mål/resultatkrav
  - Utarbeide nye og/eller revidere gjeldende prosedyrer, rutiner, instruksjoner
  - Regelmessig rapportering (HMS møter, skriftlige rapporter, avviksrapportering)
  - Evalueringsrapporter i forhold til resultatkrav / måloppnåelse (årsmelding og tertialrapporter)
  - Elektronisk HMS/avviks - system :
  - Årshjul HMS rutiner
  - Følge opp avviksmeldinger

## Høyt aktivitetsnivå med målrettede aktiviteter :

- Aktivere medborgere – frivillighet: organisasjoner, private næringsliv, private aktører
- Tidlig hjelp og oppfølging – individuelt tilpasset/ grupper: egen barnefaglig kontaktperson til barna
- Sikkerhetsvurdering
- Avvergingsplikt
- Opplysningsplikt
- Forebygging - Helseopplysning
- Hjelp til selvhjelp
- Meningsfull hverdag: Mestring - utdanning - skole
- Samarbeid / samordning: Hvem gjør hva?

## Målrettede aktiviteter :

- Verdensdagen for forebygging av overgrep mot barn
- Juleaksjon med ombringing av pakker og mat
- Samarbeid med barnehage og skole- helseopplysning
- Handlingsplan mot vold i nære relasjoner – i samarbeid med IMDI og RVTS – sør og samarbeidspartnere
- Agdernettverket mot tvangsekteskap, kjønnslemlestelse og alvorlige begrensninger av unges frihet. Dette samarbeidet blir videreført i 2015.
- Krisetelefon
- Brukermedvirkning



## Målrettede aktiviteter :

- Innovasjon: organisatorisk
  - oppgave og ansvarsfordeling i organisasjonen
  - samordning av rutiner
- Kompetanseheving: Felles med andre og for egen enhet
- Hms – Nærvær
- Internkontroll for kommunalt krisesentertilbud
- Høy kvalitet i tjenesten: medarbeiderundersøkelsen 2014, arbeidsgiverstrategi
- Økonomistyring