



Håndbog for frivillige

Silkeborg Krisecenter

Indholdsfortegnelse

Silkeborg Krisecenter	3
Dine opgaver som frivillig	4
Forventninger	5
Mødetider og overlap	5
To frivillige på vagt	6
Sikkerhed	6
Generelle oplysninger	7-8
Praktiske oplysninger	9-12
Telefonliste	13-16
Side til egne notater	17-18
Bilag 1 • Manual til telefon og omstilling	19-20
Bilag 2 • Manual til dørtелефон	21-22

Velkommen

Velkommen til Silkeborg Krisecenter. Vi er glade for, at du har lyst til at yde en frivillig indsats her hos os. Sammen med ca. 60 andre kvinder er du med i gruppen af frivillige aften- og nattevagter. Vi ved, at det betyder rigtig meget for kvinder og børn, der søger hjælp og støtte her på grund af vold i deres nære relationer, at de møder frivillige kvinder. Uden jeres hjælp vil det ikke være muligt at have bemandedt krisecentret hele døgnet.

Vi ved, at du kommer til at gøre en stor forskel for de mange kvinder og børn, der i kortere eller længere perioder, har brug for at bo på Silkeborg Krisecenter.

I denne lille håndbog har vi samlet en række praktiske informationer, som kan guide dig igennem dit arbejde som frivillig. Der vil være uddybende informationer at finde i INFO-mappen for frivillige, der altid befinder sig i reolen på kontoret.

Mangler du oplysninger eller informationer er du altid velkommen til at henvende dig til det faste personale eller undertegnede. Vi ser frem til et godt samarbejde.

Venlig hilsen
Dorte Fritzemeier
Leder af Silkeborg Krisecenter



Silkeborg Krisecenter
Markedsgade 2A
8600 Silkeborg
8970-3500 / 2058-6302
www.silkeborgkrisecenter.dk

Silkeborg Krisecenter

Silkeborg Krisecenter er et midlertidigt opholdssted for kvinder udsat for vold. Vi modtager voldsudsatte kvinder og børn fra hele landet.

Alle kan henvende sig direkte til krisecentret. Vi kan dog ikke optage kvinder med et misbrug, eller kvinder med ubehandlede psykiske lidelser eller psykiatriske diagnoser.



Indgang til Silkeborg Krisecenter fra Markedsgade 2A

Dine opgaver som frivillig



Din vigtigste opgave som frivillig er at yde omsorg og skabe trykthed for de kvinder og børn, der bor på krisecentret og for nye, der måtte komme til i løbet af din vagt.

Du er ansvarlig for at opretholde sikkerheden og roen på centret. Du kan hygge om beboerne og skabe en rar atmosfære i huset og stå til rådighed, hvis en beboer har brug for at snakke og blive lyttet til i løbet af aftenen og evt. om natten. Der kan også være brug for dig til at spille et spil eller læse en historie med børnene.

Du skal være parat til at kunne yde akut krisehjælp ved behov. Eksempelvis ved opkald eller henvendelse ved døren fra en voldsramt kvinde, der har akut brug for hjælp. Her skal du kunne vurdere om kvinden skal have tilbudt en plads til næste dag, hvor personalet er ansvarlig for den endelige visitationssamtale.

Du skal tage imod nye kvinder og børn og sørge for, at de bliver godt installeret på krisecentret og føler sig trygge, ligesom du er velkommen til at sætte aktiviteter i gang om aftenen med kvinderne; strikke, hækle, gå i motionsrummet, bage kage eller boller mm.

Forventninger

Du er robust og i balance med dig selv og kan skabe tryghed omkring dig. Du er udadvendt, tolerant og interesseret i dine medmennesker, og så er du naturligvis ansvarlig for de aftaler, opgaver og vagter, du har påtaget dig.

Du har et godt humør og har lyst til at gøre en forskel. Du er imødekommende, god til at lytte og kan skelne mellem egne og andres problemer. Du er rolig og i stand til at bevare overblikket i pressede situationer, og så respekterer du beboernes privatliv.

Når du starter som frivillig, bliver du en del af en vagtgruppe. Vagtgruppen har ansvaret for at lære dig op, og du bliver tilknyttet en garvet frivillig, som vil være din mentor.

Mentoren kan du altid tage kontakt til, og hun vil hjælpe dig igennem de første måneder. Når du er klar til at begynde som rigtig frivillig, indgår du på lige fod med de andre fra vagtgruppen.

Mødetider og overlap

Du møder ind kl. 19.30 og sover i et af vagtværelserne til næste morgen. Når du møder ind i hverdagene, er der afsat ca. 15 min. til overlap med personalet, så du kan blive opdateret på, hvem der er i huset, om der er noget særligt, du skal være opmærksom på, særlige hensyn at tage mm.

I weekenden møder du ind alene, og du vil finde de relevante oplysninger i vagtbogen, som altid ligger på skrivebordet på kontoret. Personalet arbejder i hverdage kl. 8-20, i weekender kl. 9-15 med telefon-rådighedsvagt fra kl. 8-9, og kl. 15-20.

To frivillige på vagt

Det tilstræbes, at der altid er to frivillige på vagt. Hvis det ikke er muligt, skal gruppen sikre, at der er en bagvagt, som man kan trække på.

I særlige bekymrende situationer, der ikke kan vente til næste dag, kan du altid ringe til lederen.

Sikkerhed

Luk aldrig nogen ind på krise-centret, som er truende eller som du bliver utryg ved!

Det er meget vigtigt at opretholde sikkerheden og anonymiteten for beboerne. Opgiv aldrig, hvem der bor her, hvis nogen ringer eller spørger efter det. Heller ikke, hvis det er politiet eller en, der udgiver sig for at være familie. Bed om at få et telefonnummer og eftertjek.

Bliver der ringet på hoveddøren, så gå ned og tal med vedkommende i mellemgangen, så du er sikker på, at det er en, der skal have adgang til huset, eller evt. en ny voldsudsat kvinde.

Generelle oplysninger

Hvad gør man, når er kvinde ringer eller henvender sig akut ved døren?

I INFO-mappen er der en grundig beskrivelse af, hvordan du forhold-er dig ved telefonisk henvendelse og fysisk fremmøde. Her er også beskrevet, hvad du skal gøre, hvis du er i tvivl, om kvinden er i mål-gruppen.

Hvad gør man, når en ny kvinde på vej?

Tjek om værelset er klart, inden kvinden ankommer. Måske skal der lukkes op for varmen, tændes lys mm. Det kan være en god ide at fortælle de andre beboere, at en ny kvinde er på vej.

Det er vigtigt at møde kvinden i de behov, hun måtte have. Det kan være behov for varme, tryghed, noget at spise eller drikke, et bad, at få en seng og hurtigt sove eller måske bare at snakke lidt.

Undersøg om der er behov for

kontakt med vagtlæge eller besøg på skadestuen eller politiet.

Giv omsorg og ro. Måske kan der være særligt behov for at tage sig af eventuelle børn. Fortæl kvinden, at næste dag kommer der fast personale, og der vil der blive lavet en visitationssamtale, hvor det bliver endeligt vurderet, om hun kan blive indskrevet.

Hvad hvis en kvinde skal på Akutklinikken eller hospitalet?

Er en kvinde kommet med akutte skader eller er hun så ustabil, at der er behov for lægefaglig hjælp, så skal vagtlægen altid kontaktes først. 70 11 31 31.

Vagtlægen henviser til Akutklinikken eller anden hjælp. Hvis det er muligt, så følg med kvinden. Efterlad aldrig børn alene på krisecentret, de må medbringes om nødvendigt.

Vi har et Falck abonnement, som bl.a. giver mulighed for transport til

og fra akutklinik eller hospital med ledsager. Falck-abonnements kortet hænger på opslagstavlen på kontoret.

Abonnements nr.: 20777194.

Telefon til Falck: 70 10 20 30.

Hvad gør man, hvis der ikke er ledige pladser?

Som udgangspunkt afviser vi ikke en voldsudsat kvinde, der henvender sig akut ved døren. Hvis vi ikke har ledige pladser, kan kvinden tilbydes en enkelt overnatning i akutværelset eller i nødstilfælde på en madras i stuen, men med orientering om, at hun næste dag skal videre til et andet krisecenter. Husk altid at få navn og CPR, hvis en kvinde overnatter.

Hvis en kvinde, der har været udsat for vold, henvender sig telefonisk, og vi ikke har plads, er det bedst, at hun guides til et andet krisecenter med det samme.

I vagtbogen vil der altid ligge en opdateret pladsoversigt med ledige

pladser på de andre krisecentre. Du kan give kvinden telefonnr., så hun selv kan ringe videre, men du kan også være behjælpelig med at ringe for hende, hvis der er behov for det. Hvis kvinden ikke har overnattet, skal du ikke registrere navn og CPR.

Børn på krisecentret

Børn og unge under 18 år kan ikke optages uden deres mor er med. Hvis en mor forlader sine børn uden aftale, eller hvis mor ikke kan tage vare på børnene, kontaktes den sociale døgnvagt i kommunen. Dette gøres gennem Politiet tlf. 114, hvor man beder politiet om at formidle kontakten, så man kan blive ringet op af døgnvagten.

Praktiske oplysninger

Kode til hoveddør og nøgle

Hver gruppe får tildelt den samme 4-cifrede kode til hoveddørene.

Når din indkøringsperiode er overstået, får du også udleveret en B-nøgle. Nøglen kan også låse hoveddørene op og virker til alle andre rum. Nøglen kan også bruges på kvindernes værelser i nødstilfælde.

Det er vigtigt, at du er meget omhyggelig med både din kode og din nøgle for at opretholde et højt sikkerhedsniveau. Hvis du mister en nøgle, skal du oplyse lederen om det hurtigst muligt.

Der opkræves et depositum på 50 kr. når du får en nøgle udleveret.

Når du møder på vagt

Efter overlap med personalet er det en god ide at gå rundt i huset og hilse kort på kvinder og børn.

Præsenter dig selv og fortæl, at du skal være her i aften og nat, og at du er i køkkenet eller på kontoret, hvis de har brug for at snakke.

Snak med de kvinder og børn, du møder. Bank aldrig på dørene ind på kvindernes værelser, eller gå derind, med mindre en kvinde inviterer dig. Det er vigtigt, at respek-

tere kvindernes privatliv. Måske er der børn, der er ved at sove eller kvinder, der har brug for ro.

Vagtværelserne

Der er to vagtværelser, og det er også muligt at benytte det lille møderum ind mod terrassen, hvor der er en udtræksseng. Der findes dyner og hovedpuder, men du bedes selv medbringe senge-linned og tage det med dig igen efter en vagt.

Der er et personale badeværelse/toilet ved det store møderum, som du er velkommen til at benytte. Medbring håndklæde.

Inden du går i seng

Det er vigtigt, at du tjekker at dørene til altanerne er forsvarligt lukket, og at lyset er slukket, inden du går i seng.

Oversigt over beboerne og værelserne

Vi har plads til 5 kvinder og deres børn. På en lille tavle på kontoret vil du altid kunne se, hvem der er indskrevet, og om der er ledige pladser. I INFO-mappen er en oversigt over, hvor store værelserne er

og hvor mange børn, der er plads til på hvert værelse.

Vagtbogen

På skrivebordet på kontoret ligger vagtbogen, hvori der altid står noteret vigtige oplysninger. Heri ligger også altid en liste over de krisecentre, der har ledige pladser, som du kan henvise til, hvis der ikke er ledige pladser her.

Betjening og omstilling af telefon

Når du møder ind, skal du omstille til vagt-mobiltelefonen. Den vil du finde på skrivebordet på kontoret eller i vindueskarmen til opladning. Vagttелефonen skal du have med dig rundt i huset. Om aftenen og natten er det dig, der besvarer krisecentrets telefon. Opgiv aldrig dit efternavn.

Betjening af dørtelefon

Når det ringer på døren, kan du åbne døren med den mobile dørtelefon (se nærmere vejledning i INFO-mappen). Du skal altid have dørtelefonen med rundt i huset. Det er vigtigt, at du er omhyggelig med, hvem du lukker ind i huset. Er du i

tvivl, så gå altid ned og tjek, hvem der står udenfor via overvågnings-anlægget, inden du lukker en person ind, du ikke kender.

Når du forlader en vagt om morgenen

Noter i vagtbogen, hvis der er noget, vi har brug for at vide om aftenens vagt. Skriv aldrig kvindernes navne. Husk at stille telefonen videre til det mobilnummer, der står i vagtbogen. Hvis der ikke er oplyst noget, skal du lade den blive på mobil-vagt-telefonen. Det er en stor hjælp, at du rydder op efter dig i køkkenet og på vagtværelset. Husk at låse døren til kontoret og vagtværelset, inden du går.

Hvor finder jeg sengetøj, ekstra tøj, tandbørste mv

Sengelinned, håndklæder, toilet-sager, ekstra trusser, strømper, sutter, mm. findes i depotet på 2. sal (rummet lige overfor stuen). B-nøglen passer hertil.

Fortsætter på næste side...

Praktiske oplysninger fortsat...

Udlevering/opbevaring af medicin

På kontoret er de fleste skabe i reolen låst, da de indeholder personfølsomme oplysninger om beboerne. I nøgleskabet i hjørnet ved pengeskabet findes dog en ekstra nøgle til skabene, hvis man af en eller anden akut årsag er nødt til at skulle i et aflåst skab.

I reolen er et skab med MEDICIN. Her findes en kurv med smertestillende piller (Panodil, Pinex), termometer, plaster, luseshampoo, øjenskyllvæske, engangshandsker mm.

Vi opbevarer og udleverer ikke receptpligtig medicin for kvinderne. Det er de selv ansvarlig for. Udleverer du smertestillende piller noteres det i den lille medicinbog i skabet og i vagtbogen. Dette for at sikre, at der ikke bliver udleveret unødigt meget smertestillende medicin.

Adgang til kælderen

I kælderen findes lidt ekstra tøj til kvinder og børn. Her opbevares også ekstra kaffe, madvarer, toilet-papir, o.l., og så er der et stort udvalg af gaver, donationer, rygsække mm, som vi udleverer til kvinder og

børn i forbindelse med fødselsdag og jul osv. Vi beder dig om ikke at tage børn med i kælderen, idet det kan føles som et rent slaraffenland for dem og være svært at styre. Du skal også altid følges med en kvinde, hvis der akut er brug for at hente tøj eller andet, som ikke kan vente til næste dag, hvor personalet kan hjælpe hende. Det er B nøglen, der skal bruges. Husk altid at låse kælderen efter dig.

Sikringer mm

Relæ-skabene er på 1.sal ved toiletterne ved køkkenet. Her er også ekstra sikringer og elpærer.

Falck-abonnement og første-hjælpskasse

Vi har et Falck abonnement, som bl.a. giver mulighed for transport til og fra skadestuen med ledsager. Falck-abonnements kortet hænger på opslagstavlen på kontoret. Abonnementsnummer 20777194. Telefon til Falck: 70 10 20 30. Der er en falck-førstehjælpskasse på kontoret og en bag døren ved gangen til toiletterne ved køkkenet.

Kode til WI-FI

Der er en æske i vindueskarmen i det store møderum med koder til WI-FI. Fremgangsmåde fremgår af æsken. Der er desværre ikke ad-

gang til computerne på kontoret, da de er administrationsmaskiner.

Statistik

Der skal føres statistik til Socialstyrelsen over alle henvendelser. Der ligger kopierede ark til at udfylde i brevordneren på skrivebordet på kontoret. Vi fører også intern statistik over henvendelser og afvisninger, som du bedes udfylde, hvis du har telefonsamtaler eller henvendelser under din vagt.

Overfaldsalarmer

Vi har to mobile overfaldsalarmer til brug for kvinderne. De er placeret på kontoret og udleveres normalt kun af det faste personale til kvinderne. Vejledning står i INFO-mappe på kontoret. Er der en særlig bekymrende situation, kan du naturligvis også have overfaldsalarmer på dig under din vagt.

Rygning og rusmidler

Der må ryges på altanerne. Det er ikke tilladt at indtage alkohol, andre rusmidler eller befinde sig i huset i påvirket tilstand - hverken for beboerne, medarbejdere eller frivillige.

Husorden

Der er en husorden for husets beboere, som altid kan ses på i mappen for frivillige på kontoret.

Hvad gør man, hvis en kvinde kommer med taxa?

Hvis en kvinde kommer akut og uanmeldt med taxa, som hun ikke selv kan betale, er der en procedure for, hvordan du hjælper hende i INFO-mappen.

Multirum

Du er meget velkommen til at benytte redskaberne i multirummet, og du må gerne invitere beboerne til at deltage. Der er også materiale til kreative aktiviteter, som kan bruges sammen med kvinder og børn.

Ved brandalarm eller brand

Der er forbundne brandalarmer på alle værelser og gangene på første og anden sal. Hvis brandalarmen lyder, skal du handle ansvarligt. Der findes en uddybet beredskabsplan i reolen på kontoret, som du bedes sætte dig ind i. Regn som udgangspunkt altid med, at der kan være beboere i alle værelser, selv om du ikke lige har set nogen.

Telefonliste

(fortsætter på side 15)

Beskrivelse	Telefon	Øvrig information
Alarmcentralen	112	Ved alvorlig ulykke eller livstruende sygdom for AKUT udrykning (politi, brandvæsen, ambulance, miljøkatastrofe, terror)
Politi Midt- og Vestjyllands politi Nørreport 1 7500 Holstebro	114	Ved behov for politiets hjælp. Herfra kan man blive viderestillet til den lokale afdeling i Silkeborg og til den sociale døgnvagt ved Silkeborg Kommune. Silkeborg Politi Chr. d. 8. vej 2C, 8600 Silkeborg
Lægevagten	70 11 31 31	Ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst, skal der altid først ringes til egen læge. På hverdage kl. 8 – 16. Udenfor lægens åbningstid og i weekenden skal der ringes til lægevagten.
Akutklinik Silkeborg Central-sygehus Falkevej 1-3 8600 Silkeborg	70 11 31 31	For mindre skader henviser lægevagten eller egen læge til Akutklinikken på Silkeborg Centralsygehus Døgnåbent. Ring lægevagten først.
Skadestuer Viborg Sygehus Heibergs Alle 4 8800 Viborg	70 11 31 31	For større alvorlige eller livstruende skader er der skadestuer på hospitalet i Viborg, Herning, Horsens, Randers, og Århus. Døgnåbent. Ring lægevagten først.

Beskrivelse	Telefon	Øvrig information
Psykiatrisk hjælp Psykiatrisk modtagelse Skovagervej 2 – indgang 34 8240 Risskov.	70 11 31 31	Ved akut opstået behov for psykiatrisk hjælp Døgnåbent. Ring lægevagten først.
Psykiatrisk Rådgivnings-telefon Region Midt	78 47 04 70	For akut råd og vejledning for patienter og pårørende.
Psykatriens Hus Regionspsykiatrien Midt Falkevej 5, 8600 Silkeborg	78 47 58 00 24 28 06 76	Telefon åbningstid: Mandag – torsdag kl. 8-15 Fredag – kl. 8-14 Akuthenvendelse udenfor åbningstid til vagthavende sygeplejerske
Falck Silkeborg Nørrevænget 2 8600 Silkeborg	70 10 20 30	For kontakt med Falck vedr. transport til og fra sygehus, akutklinik, skadestue o.l. Silkeborg Krisecenters abonnement: 20777194. Gælder også transport med ledsager.
Midtjysk Brand & Redning Kejlstrupvej 99 C 8600 Silkeborg	89 70 35 99	

Telefonliste

(fortsat fra forrige side)

Beskrivelse	Telefon	Øvrig information
<p>Nærmeste apotek</p> <p>Svane Apotek Torvet 9 8600 Silkeborg</p>	86 82 02 00	<p>Åbningstider:</p> <p>Mandag - fredag: 8-21 (vagtperiode 8-9 og 17.30- 21) Lørdag: 8-21 (vagtperiode 8-9 og 15 – 21) Søndag: (vagtperiode 10 – 15)</p>
<p>Silkeborg-Nørrevænget Apotek</p> <p>Viborgvej 16D 8600 Silkeborg</p>	87 22 11 55	<p>Åbningstider:</p> <p>Mandag - fredag: 9-18 Lørdag: 9-15 Søndag 10-15</p>
<p>Tandlægevagten</p> <p>Brobergskolen Frederiks Alle 20 8000 Aarhus C.</p>	40 51 51 62	<p>For akut henvendelse i weekenden.</p> <p>Fredag: 18-21 Lør-, søn, og helligdage: 10-13.</p> <p>Behandling mod kontant betaling / dankort.</p>
<p>Forsorgshjem Godrum</p> <p>Hedevej 2A, Hjöllund, 7362 Hampen</p>	38 41 53 00 41 11 92 68	For hjemløse eller alkoholikere.

Beskrivelse	Telefon	Øvrig information
<p>Forsorgshjem Østervang</p> <p>Trankærmosevej 25, 8310 Tranbjerg</p>	86 29 22 55	For hjemløse eller alkoholikere.
<p>Den sociale døgnvagt i alle kommuner</p>	114	Ved akutte henvendelse vedr. børn uden for kommunernes normale åbningstid, er det politiet, der formidler kontakten.
<p>Silkeborg Kommune</p> <p>Søvej 1 8600 Silkeborg</p>	89 70 10 00	<p>Åbningstider i Borgerservice:</p> <p>Man-tirs: 10-15 Onsdag: Lukket Torsdag: 10-17 Fredag: 10-14</p>
<p>Socialtilsyn Nord Whistleblower</p>	72 33 69 30 41 93 61 40	Tilsynsførende myndighed, som kan kontaktes anonymt, hvis man ønsker at berette om bekymrende forhold på Silkeborg Krisecenter

Bilag 1

Manual til telefon og omstilling af telefon til mobil

Telefonen kan aktiveres ved at trykke på både tasterne og displayet.

Når du møder ind, skal du viderestille til vagt-mobiltelefonen (den grønne iPhone 20 47 51 09), som du kan have med rundt i huset.

Ved viderestillingen til mobil:

- Tryk på VIDERESTIL på displayet
- Sæt ved VIDERESTIL TIL EN KONTAKT
- Indtast mobil nr. HUSK ALTID 0 FORAN
- Tryk OK

Der vil nu i øverste linje stå hvilket nr. der er viderestillet til. Tag dig ikke af, at der står en rød advarselstrekant. Den betyder ikke noget.

Er du i tvivl, så tjek evt. ved at ringe op på 89 70 35 00 fra din egen mobil, så kan du høre, om telefonen er korrekt viderestillet.

Ellers spørg altid en medarbejder om at hjælpe dig. Det er meget vigtigt, at telefonen er korrekt viderestillet.

Ved ophævelse af viderestillingen:

- Tryk på VIDERESTIL på displayet
- Sæt ved DEAKTIVER VIDERESTILLING
- Tryk afslut og det er nu bordtelefonen, der ringer

Viderestilling til mobil i weekenden:

Lørdag og søndag morgen - inden du går - skal telefonen viderestilles til den medarbejders mobilnummer, der står i vagtbogen.

Lørdag og søndag aften, når du kommer, skal du ophæve viderestillingen fra medarbejderens mobilnummer og stille videre til vagttelefon (0 20 47 51 09).

Bilag 2

Manual til håndholdt dørtelefon, der åbner hoved- og inderdør.

Dørtelefonen skal altid tages med, når du går rundt i huset. Så kan du høre, hvis der ringer på døren, selv om du er på 2. sal

- Når det ringer på, skal du trykke på knap med **grøn telefon**.
- Der popper et billede op på skærmen, og du kan se, hvem der står udenfor på den lille skærm
- Hold telefonen op til øret, og du kan snakke med personen udenfor.
- Tryk på knap med den hvide nøgle for at låse yderste dør op. Hvis du kender vedkommende, fortæller du, at hun kan komme ind af den næste dør til højre, når du åbner den.
- Tryk på knap med den **røde telefon** for at afbryde.
- Hold venstre knap under skærmen inde et par sekunder, indtil der kommer til at stå "inderdør" i billedet, så er mellemdøren åbnet.
- Hvis ikke du kender vedkommende, så gå altid ned i mellem gangen og se, hvem der er, inden du lukker nogen ind.
- På overvågningskameraet i mellemgangen kan du også altid se hvem og hvor mange, der står udenfor. Gå hellere en gang for meget ned i mellemgangen og se, hvem der ringer på, end at lukke en ind, du er utryg ved.

Vær opmærksom på, at dørtelefonen ikke går ud for strøm, den skal ind i mellem en tur i opladeren i vindueskarmen.

Det er meget vigtigt, at du ikke lukker nogen ind, som ikke har adgang til huset.





Silkeborg Krisecenter
Markedsgade 2A
8600 Silkeborg
8970-3500 / 2058-6302
www.silkeborgkrisecenter.dk

