Hälsa och samhälle

# Kortversion

# sAMTALsSTÖD UR BRUKARPERSPEKTIV

# EN UTVÄRDERING PÅ UPPDRAG AV Kriscentrum i Mellersta skåne

*Utvärderingen genomfördes av studerande Helga Asgeirsdottir under april till juni som en del ett examensarbete från socionomprogrammet på Malmö Högskola. Detta är en KORTVERSION som enbart tar fasta på hur besökarna upplevde mottagandet och om de upplevde att de fick någon hjälp. I examensarbetet som helhet presenteras även metod, besökarnas våldsproblematik och en del andra frågor som här uteslutits. Kortversionen är författad av socialförvaltningen, Anna Scholtz, 2011-11-02.*

Kriscentrum i mellersta Skåne

Kriscentrum i mellersta Skåne är en samtalsmottagning i för kvinnor, män, ungdomar och barn som blivit utsatta för, upplevt eller utövat våld i nära relationer. Över 450 personer kom till Kriscentrums mottagning under 2010. En ökning med 25 % jämfört med 2009.

Mottagningen drivs gemensamt av Lund, Eslöv, Kävlinge, Staffanstorp, Lomma, Höör och Hörby kommuner, samt Svenska Kyrkan.

Utvärdering av Kriscentrum mellersta Skåne

Det är ett gott betyg, till och med ett mycket gott betyg, som Kriscentrum mellersta Skåne får av sina hjälpsökande i denna utvärdering från i somras.

Att inom en och samma verksamhet ta emot våldets tre aktörer, det vill säga: den våldsutsatte, våldsutövaren och observatören, kan ha både för- och nackdelar. Personalen på Kriscentrum tycker att det är väldigt positivt att ha möjlighet att ta emot alla parter i en familj där det har förekommit våld, men vad tycker besökarna egentligen?

Totalt över 100 enkäter (84 från vuxna och 22 från ledsagare till barn, oftast en förälder) kom in och **svaren visar med få undantag att de personer som söker sig till Kriscentrum både får bra hjälp, känner sig väl omhändertagna och förstådda.**

Resultatet stärker personalen men visar också på en del av de dilemman som man fortfarande behöver beakta på mottagningen. Kvaliteten är viktigt och Kriscentrum har en ökad tillströmning av personer som söker hjälp.

## De vuxna besökarna

### De vuxna besökarna som besvarade enkäten har haft kontakt med Kriscentrum under väldigt olika lång tid, från mindre än en vecka till över tre år.

### **Män och kvinnor på samma ställe, är det okey?**



Övergripande tyckte besökarna att det var positivt eller ointressant att lokalerna var till för båda könen. Men 4 kvinnor tyckte att det var dåligt. Utvärderaren kopplar det till kommentarer om att de inte vill riskera att stöta på sin förövare.

Personalen har just denna aspekt i åtanke och är observanta när de bokar in sina möten så att ett par inte skall träffas i lokalerna. Ifall kvinnorna vet om detta och ändå tycker att det är dåligt framkommer inte av enkäten.

### **Hur är bemötandet och får vuxna besökare någon hjälp?**



Enkäten hade tre frågor om den subjektiva upplevelsen av mötena på Kriscentrum. Alternativen var på en skala från 1, dåligt till 4, mycket bra.

*Bemötande*

77 stycken av besökarna ringade in alternativ 4 och 5 stycken alternativ 3. 1 person hade ringat in alternativ 1.

### Ger samtalsstödet någon hjälp?

Nästa fråga handlade om ifall samtalen hade varit till hjälp för besökaren och alternativen var 1, inte alls till 4, mycket. Där ringade 62 stycken in alternativ 4 och 18 stycken ringade in 3. En ringade in 1 och 2 ringade in alternativ 2.

### Känslan av att vara förstådd

Den sista frågan handlade om individens upplevelse av att behandlaren var förstående. Där svarade 63 stycken med alternativ 4 – mycket bra, 14 stycken med alternativ 3 och 3 stycken med alternativ 1 – dåligt.

Barnen som går i behandling

Det var 22 ledsagare till barn som svarade på enkäterna. Ledsagare är oftast en förälder. De yngsta barnen som kom till Kriscentrum under mätperioden var 6 år gamla och de äldsta som kom dit tillsammans med en ledsagare var 13 år.

Liksom de vuxna besökarna så upplevde barnen (enligt deras ledsagare) att det var positivt att besöka Kriscentrum. Ledsagarna kände att barnen fick ett bra bemötande och kände sig hjälpta och förstådda.

Hur många samtal barnen hade haft varierade precis som för de vuxna besökarna från enstaka till över 50 stycken. De flesta svarade att barnen haft 11-20 samtal och de flesta hade haft en kontakt med Kriscentrum i 1-2 år. Alla barnen hade enskilda samtal och 2 av barnen hade även gruppsamtal.

### **Hur är bemötandet och får barnen någon hjälp?**



På frågan om hur de tyckte att barnet hade blivit bemött svarade samtliga ”mycket bra”. Om ledsagarna upplevde att samtalen hjälpt barnet svarade 18 ”ja, mycket”, 2 svarade alternativ 3 och en person svarade alternativ 2. På frågan om de trodde att barnet kände sig förstådd av sin behandlare svarade samtliga positivt.

Information om Kriscentrum mellersta Skåne

Kriscentrum är en samtalsmottagning för kvinnor, män, ungdomar och barn som blivit utsatta för, upplevt eller utövat våld i nära relationer. Besöken kostar inget och det förs inga journaler.

Mottagningen erbjuder samtalsstöd, rådgivning och krisbearbetning, enskilt eller i grupp. Målet är att behandlingen ska ge de hjälpsökande en möjlighet att leva ett liv utan våld och förtryck.

Central i Kriscentrums behandlingar är bemötande, medvetandegörande och ansvarstagande. Fokus riktas mot våldsproblematiken och olika sätt att komma ur våldet, antingen besökarna är utsatta för det eller utsätter andra för det. Den hjälp och det stöd besökarna får kan se olika ut, allt ifrån stödjande eller bearbetande samtal till ett konkret närvarande stöd vid exempelvis en rättegång eller en polisanmälan.

Över 450 personer kom till Kriscentrums mottagning under 2010. En ökning med 25 % jämfört med 2009. Antal i behandling 2010, 469 totalt: varav 230 kvinnor, 144 män och 95 barn.

Personalen består av 12 anställda inklusive verksamhetschefen varav 8 är kvinnor och 4 är män.

Kriscentrum drivs gemensamt av Lund, Eslöv, Kävlinge, Staffanstorp, Lomma, Höör och Hörby kommuner, samt Svenska Kyrkan.

**Kontakt kriscentrum**

Telefon: 046-35 50 71
Telefontider: måndag-fredag klockan 11.00-12.00, i övrigt telefonsvarare.
E-post: kriscentrum@lund.se (för vuxna)

E-post: lysmasken@lund.se (för barn och ungdomar)
Besöksadress: Ringvägen 1, 2:a våningen.

Ansvarig chef: Staffan Persson staffan.persson@lund.se

Sammanfattare av denna kortversion: Anna Scholtz, anna.scholtz@lund.se, kommunikationsstrateg socialförvaltningen