



KØBENHAVNS KOMMUNE  
Socialforvaltningen

12-03-2013

Sagsnr.  
2013-46295

Dokumentnr.  
2013-219733

**Kvalitetsstandard for krisecentre for kvinder udsat for  
eller truet med vold samt enlige eller familier med særlige  
sociale problemer (jf. SEL §§ 109 og 110) for 2013**

|   |    |
|---|----|
| Forord ved Socialborgmesteren .....                 | 3  |
| Resume .....  | 4  |
| 1. Indledende.....                                  | 5  |
| 2. Sagsbehandling og optagelse på krisecenter ..... | 8  |
| 3. Indhold og forløb af opholdet.....               | 10 |
| 4. Krisecentrenes fysiske rammer.....               | 14 |
| 5. Brugerindflydelse .....                          | 16 |
| 6. Personalepolitik .....                           | 17 |
| 7. Klageadgang.....                                 | 18 |
| 8. Ydelsesbeskrivelser .....                        | 19 |

## **Forord ved Socialborgmesteren**

Jeg er glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Københavns Kommunes krisecentre.

Formålet med kvalitetsstandarden er at give borgere, pårørende og sagsbehandlere en enkel og klar information om det serviceniveau, Socialudvalget har fastlagt for kommunens krisecentre for 2013.

Socialudvalgets overordnede målsætning med indsatsen på krisecenterområdet er, at indsatsen skal være helhedsorienteret og tage udgangspunkt i borgerens egne ønsker og behov.

Socialudvalget tror på et forandringspotentiale hos den enkelte, der indebærer, at borgeren ved den rette hjælp og støtte kan komme ud af volden eller krisesituationen og videre i sin tilværelse. Kvalitetsstandarden beskriver den hjælp og støtte, vi mener, kan hjælpe borgeren til at opnå en positiv udvikling.

Mikkel Warming,  
Socialborgmester

## **Resume**

Nærværende kvalitetsstandard fastsætter det serviceniveau, du som borger kan forvente at modtage, hvis du opholder dig på et af kommunens krisecentre.

Afsnit 1 er et indledende afsnit, der omhandler Socialforvaltningens mission og målsætninger for den indsats, der ydes på krisecentrene, omhandler værdigrundlaget for forvaltningens krisecentre og desuden beskriver krisecentrenes lovgrundlag.

Afsnit 2 omhandler optagelse på et krisecenter samt sagsbehandlingen under opholdet på krisecentret, herunder kontakten med Socialcenter København og udarbejdelsen af handleplanen for indsatsen.

Afsnit 3 og 4 omhandler krisecentrene. Afsnit 3 omhandler krisecentrets serviceniveau, herunder indholdet og faserne for et krisecenterophold, og afsnit 4 omhandler krisecentrenes fysiske rammer

Afsnit 5, 6 og 7 omhandler henholdsvis brugerindflydelse, personalepolitik på krisecentrene samt klageadgang.

Afsnit 8 rummer kvalitetsstandardens ydelsesbeskrivelser, der på et detaljeret niveau beskriver den hjælp, du kan forvente at modtage i forbindelse med dit ophold på et af kommunens krisecentre.

## 1. Indledende

Nærværende kvalitetsstandard henvender sig til borgere, pårørende og sagsbehandlere med henblik på at oplyse om den hjælp, du som borger kan forvente dig at modtage, hvis du opholder dig på et af Københavns Kommunes krisecentre.

Hvis du som kvinde, og evt. også dine børn, er udsat for vold eller trusler om vold, kan et ophold på et krisecenter være en løsning for dig/er. Vold kan forstås som en eller flere af følgende typer af vold: Fysisk vold, psykisk vold, seksuel vold, materiel vold og/eller økonomisk vold.

Et krisecenter kan også være en mulighed for dig/er, der er enlig mand eller kvinde, enlig forsørger eller en familie, hvis du/l står i en særlig svær social situation, og ikke har en bolig eller ikke kan bo i egen bolig.

### 1.1 Socialforvaltningens vision, mission, mål og værdier

Socialforvaltningen arbejder ud fra en række mål og værdier, som du kan se nedenfor:

Socialforvaltningens mission sikrer sammenhæng mellem de politiske visioner og det daglige arbejde i forvaltningen:

- Vi skal skabe rum for, at alle københavnere, uanset livsvilkår, hver for sig og sammen kan få mulighed for at udfolde og realisere eget potentiale. Vi vil skabe forandring – vi vil skabe rammerne for, at borgerne kan ændre deres liv.
- Vi skal arbejde for at modvirke social udstødelse og polarisering af grupper og enkelte borgere; at hjælpe de, der er havnet i en socialt udsat position, til at finde fodfæste igen; og at sikre et værdigt liv for den gruppe af borgere, som af forskellige årsager altid vil være afhængig af andres hjælp.

Socialforvaltningens visioner sætter retning og er bærende for forvaltningens arbejde:

- København skal være den by i Danmark, der er bedst til forebyggelse på det sociale område
- Københavnske borgere med særlige behov skal (for)blive en del af "normalsamfundet" og sikres uddannelse og meningsfuld beskæftigelse
- København skal være den by i Danmark, der har størst fokus på udvikling og fremdrift for borgere med særlige behov
- Københavnske borgere med særlige behov skal sikres en god og tidssvarende bolig

Sammen med de grundlæggende værdier for hele Københavns Kommune – Respekt, Ligeværdighed, Dialog og Tillid – skal missionen og visionerne omsættes på botilbuddene.

På krisecentrene betyder missionen mere konkret, at krisecentrenes samarbejde med dig/er tager udgangspunkt i dine/jeres ressourcer og

muligheder, og har fokus på at finde konkrete løsninger for dig/jer på de områder, hvor du/I har behov for og ønsker om forandringer.

Samarbejdet bygger således på en grundlæggende antagelse om, at du/I med den rette hjælp kan bryde ud af den situation, der har ført til krisecenteropholdet.

## **1.2 Målsætninger og værdigrundlag for Københavns Kommunes krisecentre**

Københavns Kommunes målsætning for krisecenterområdet er at bidrage til, at du får mulighed for at udvikle og udnytte dine ressourcer til at realisere et godt liv til gavn for dig selv, dine børn og samfundet.

Kvindekrisecentrene efter servicelovens § 109 retter sig mod kvinder og børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold. Målet er, at den enkelte kvinde tør nedbryde tabuet om vold og erkende den vold, hun har været udsat for, bryde ud af det voldelige forhold eller bryde med volden i sine nære relationer samt orientere sig imod et nyt liv uden vold for sig selv og sine børn.

Krisecentrene efter servicelovens § 110 retter sig mod enlige og familier med børn, som har særlige sociale problemer. Målet er, at den enlige og familien bliver klar over de voksnes og børnenes ressourcer og behov for hjælp, søger hjælp og orienterer sig imod et nyt liv uden sociale problemer og fattigdom. Målet er endvidere at forebygge fremtidig boligløshed.

Det er Socialforvaltningens hensigt, at den støtte, du (eller I som familie) modtager i forbindelse med et krisecenterophold, er fremadrettet og rettet imod at finde konkrete og brugbare løsninger for dig/din familie. Derfor baserer vi samarbejdet med dig på en grundig afklaring af dine/jeres ressourcer, ønsker og behov.

Socialforvaltningen arbejder ud fra en tværgående kvalitetsmodel, hvor alle tilbud årligt evalueres på baggrund af en række kriterier. Heriblandt evalueres tilbuddene ud fra, hvordan værdigrundlaget er retningsgivende og handlingsanvisende for mødet med borgeren i det daglige arbejde.

## **1.3 Lovgrundlag**

Københavns Kommunes krisecentre tilbyder dels ophold på krisecentre efter Servicelovens § 109 for kvinder, som har været udsat for vold, trusler om vold eller lignende krise i familie- og samlivsforhold. Kvinder kan være ledsaget af børn, som vil modtage omsorg og støtte under opholdet.

Tillige tilbyder kommunen ophold på krisecentre efter Servicelovens § 110 til enlige mænd og kvinder, enlige forsørgere og familier med særlige sociale problemer, som ikke har, eller ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud og for tilbud om aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp.

Det skal bemærkes, at der findes en række andre § 110-tilbud i kommunen. Denne kvalitetsstandard omfatter kun krisecentrene. Du kan se hvilke institutioner, der konkret er tale om i afsnit 4.2.

## **2. Sagsbehandling og optagelse på krisecenter**

Du kan henvende dig til Socialcenter København, hvis du står i en kritisk situation:

### **Socialcenter København**

Matthæusgade 1  
1666 København V  
Telefon: 33 17 25 33  
E-mail: socialcenter.kobenhavn@sof.kk.dk

Du har også mulighed for at henvende dig direkte på et af krisecentrene (se afsnit 4.2 for en oversigt over krisecentrene og adresser).

Er du udsat for vold eller trusler om vold, kan indskrivningen ske anonymt. Det er forstanderen på krisecentret, der træffer afgørelsen om, om du kan tilbydes ophold.

### **2.1 Optagelse**

Når du henvender dig til et krisecenter eller i Socialcenter København, vurderes det, om du tilhører målgruppen i henhold til servicelovens §§ 109 eller 110, og dermed er berettiget til at tage ophold på et krisecenter. I vurderingen indgår også en vurdering af, hvilke behov du og dine børn har.

Hvis du henvender dig i Socialcenter København, sender sagsbehandleren med det samme et visitationsskema til den centrale pladsanvisning, der foretager en vurdering af, hvilket krisecenter der er mest egnet til dig og dine behov. Pladsanvisningen har samtidig overblik over ledige pladser på krisecentrene. Visitationsskemaet videresendes til krisecenteret, der vil kontakte dig med henblik på samtale om indskrivning.

Hvis du har et akut behov for indlogering, findes der altid en plads med det samme. Hvis alle krisecentrene er optaget, henvises du til et andet krisecenter i byen eller i en anden by. Hvis du er i fare og har brug for at komme væk fra byen, henvises der altid til et krisecenter væk fra byen.

### **2.2 Ved mangel på ledige pladser**

I tilfælde af at der ikke er en ledig plads på et af kommunens krisecentre, vil Socialcenter København eller det enkelte krisecenter hjælpe dig/jer til at finde et passende tilbud på et andet krisecenter, evt. udenfor byen. Ønsker du/I selv at finde et sted, kan socialcentret eller krisecentret hjælpe dig/jer med en oversigt over krisecentre og andre relevante tilbud.

### **2.3 Handleplan**

Indenfor for den første måned, vil en sagsbehandler fra Socialcenter København besøge dig/jer på krisecentret. Typisk vil sagsbehandleren lægge besøget umiddelbart efter, at din kontaktperson på krisecentret har lavet en opholdsplan for dig og sendt den til sagsbehandleren. Opholdsplanen er et godt afsæt for at lave en handleplan for dig, idet sagsbehandleren så kan forberede sig før mødet med dig. Sagsbehandleren vil tilbyde dig at være med til at udarbejde en handleplan, jf. servicelovens §



141 og denne handleplan er færdiggjort indenfor de første 3 måneder af dit ophold på krisecentret. Handleplanen er et redskab, der sætter en ramme for den videre indsats, der skal sættes i gang med henblik på at komme videre fra krisecentret. Sagsbehandleren kan i forbindelse med udarbejdelse af handleplanen, også foretage en vurdering af, om du/i opfylder kriterierne for at blive indstillet til bolig gennem den boligsociale anvisning. Derudover foretager sagsbehandleren i samarbejde med dig/jer en vurdering af, om der er behov for øvrige tiltag for at sikre, at du/I kan fortsætte tilværelsen efter opholdet på krisecentret.

### 3. Indhold og forløb af opholdet

Det faglige indhold på Københavns Kommunes krisecentre reguleres efter servicelovens § 109 og § 110. Opholdet på et krisecenter kan opdeles i fire faser:

- Ankomst
- Afklaring og planlægning af ophold
- Udvikling og opfølgning
- Planlægning af udflytning og familierådgivning/boligrådgivning

Faserne kan overlappe og foregår delvist samtidigt, og forløbet i forbindelse med dit ophold kan illustreres som følger:

|  |  |
|--|--|
| Ankomst  |  |
| Afklaring og planlægning af ophold                           |  |
| Udvikling og opfølgning                                      |  |
| Planlægning af udflytning og familierådgivning/boligrådgiver |  |

#### 3.1 Ankomst

Når du ankommer på et krisecenter, vil du blive vist til rette på dit værelse, og hurtigst muligt herefter vil krisecentret afholde en indskrivningssamtale med dig. Du får herefter tilknyttet en fast kontaktperson. Så vidt muligt vil dine børn også få tilknyttet en kontaktperson.

##### *Orienteringspligt*

Når du flytter ind på et krisecenter vil personalet orientere Socialcenter København om, at du har taget ophold på et krisecenter. På denne måde får din sagsbehandler mulighed for at vurdere, om du skal have tilbud om at få udarbejdet en handleplan.

Hvis du kommer fra en anden kommune end København, vil din hjemkommune blive orienteret om, at du er flyttet ind på krisecentret. Under opholdet bevarer du din tilknytning til myndighedscentret i din hjemkommune, som også vil vurdere, om du skal have tilbud om at få udarbejdet en social handleplan.

Under dit ophold betaler du egenbetaling for dit ophold, ligesom din hjemkommune også skal betale en takst for dit ophold.

Orienteringen sker indenfor de første 14 dage, og vil foregå pr. mail, brev eller fax.

Hvis du har brug for det af hensyn til din sikkerhed, kan du blive optaget anonymt på en § 109-kvindekrisecenterplads. Du kan dog ikke bevare din anonymitet, hvis du får brug for at søge hjælp i socialcentret eller gerne vil opskrives til en bolig.

### **3.2 Afklaring og planlægning af ophold (opholdsplan)**

Når du indskrives på krisecenter i kommunen, vil du få udredt din situation og behov for støtte og få lagt en plan for dit ophold. Dette sker i et samarbejde mellem dig og din kontaktperson. Indenfor to uger efter din ankomst tilbydes du en indledende samtale, og opholdsplanen skal være udarbejdet indenfor seks uger.

Opholdsplanen består af to dele - en udredning og en plan for opholdet og tiden derefter. Opholdsplanen hjælper dig med at få overblik over din situation, og giver dig et godt udgangspunkt for at beslutte, hvad du vil bruge opholdet til, og hvilken støtte du har brug for at få fra andre under opholdet og efter.

Udredningen består bl.a. i, at du sammen med din kontaktperson undersøger, hvilke ressourcer du har, og hvilke behov og ønsker du fx har i forhold til:

- at leve et liv uden vold
- dit barn/dine børn
- bolig
- beskæftigelse eller uddannelse
- økonomi
- familie og sociale netværk m.m., samt
- hvad du selv og andre kan gøre for at nå dertil

Derefter opstiller I en plan for, hvad der skal arbejdes med under opholdet på krisecentret og evt. i tiden efter, ligesom det også aftales, hvem der skal gøre hvad.

### **3.3 Forandringskompas**

Din kontaktperson vil også sammen med dig udarbejde et forandringskompas, hvor I vurderer, hvor parat du er i forhold til at skabe forandringer på de forskellige områder, således at der kan tages højde for dette i opholdsplanen.

Forandringskompasset er et visuelt redskab, som skal bidrage til at vise, om indsatsen har den ønskede virkning. Forandringskompasset indeholder 10 emner, og ud fra de ti emner skal du og dine kontaktperson vurdere hvilke barrierer, der er for at du kan nå dine mål.

### **3.4 Udvikling og opfølgning**

Der arbejdes i denne fase med socialpædagogisk omsorg og støtte til dig og dine børn samt med vejledning og rådgivning fra krisecentrenes socialrådgiver(e) eller pædagoger. Arbejdet tager udgangspunkt i planen for dit ophold, og koordineres med evt. andre samarbejdspartnere, som skal inddrages for at realisere din opholdsplan. Der skal mindst hver 3. måned ske opfølgning på og eventuelt tilpasning af din opholdsplan og forandringskompas, herunder evt. på målene for dit ophold på krisecentret.

### **3.4 Planlægning af udflytning og familierådgivning/boligrådgivning**

Her er der på den praktiske side tale om ansøgning om flyttehjælp, hjælp til etablering, indskudslån, budget med videre. Desuden evalueres opholdet, og der sættes fokus på dine tanker og følelser om at skulle starte en tilværelse op i egen bolig.

#### *Udflytningssamtale*

Der vil være en afslutningssamtale i forbindelse med din udflytning fra krisecentret. Formålet med samtalen er at tage stilling til, hvem der skal orienteres om, at du flytter, og om der er samarbejdspartnere, der skal have oplysninger tilsendt fra din udredning og din opholdsplan. Dermed sikres kontinuiteten i den hjælp, du modtager. I denne fase indgår også en vurdering af dit behov for familierådgivning, som er en efterværnsordning til borgere med ophold efter § 109 eller for boligrådgivning, som er en støtte til udflytning i egen bolig hvis du er indskrevet på en § 110 plads.

#### *Familierådgivning*

Rådgivningen påbegyndes, inden du flytter fra krisecentret, og fortsætter efter, du er etableret i din egen bolig. Du kan få rådgivning i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, dagsinstitutioner og netværk. Familierådgiveren er en gennemgående og koordinerende person, som du kan støtte dig til, når du skal have din nye hverdag til at fungere godt.

#### *Boligrådgivning*

Rådgivningen påbegyndes, inden du flytter fra krisecentret, og har til formål at hjælpe dig i overgangen mellem krisecenter og egen bolig primært i forhold til at få diverse praktiske ting på plads.

### **3.5 Egenbetaling**

Serviceovens § 163, stk. 2 bestemmer, at du skal betale for ophold på et krisecenter. I 2013 er taksten 93 kr. pr. døgn for voksne. Børn bor gratis.

Hvis du stadigvæk har en bolig, som du betaler husleje for, skal du ikke betale for opholdet på krisecentret. Der er også mulighed for, at du efter en konkret vurdering af din økonomi kan få nedsat egenbetalingen.

Det er forstanderen på krisecentret, der foretager denne vurdering.

Borgere, der ikke har en indtægt, opkræves ikke betaling for opholdet, før der er etableret et indtægtsgrundlag fx i form af kontanthjælp. Til beboere, der ikke har indtægt, udbetales et mindre beløb til personlige fornødenheder, indtil der er etableret et indtægtsgrundlag.

### **3.6 Indhold af krisecentrenes serviceydelser**

Krisecentrene kan tilbyde et midlertidigt ophold, hvor du og evt. din familie kan få skabt rammerne for din eller jeres fremtidige tilværelse med støtte fra krisecentrets personale. Herunder kan du se de kategorier af ydelser, som er omfattet af krisecentrenes tilbud. Indsatsen er opdelt afhængigt af, om du er optaget på en kvindekriseplass efter serviceovens § 109 eller en kriseplass efter serviceovens § 110. Se ydelsesbeskrivelserne i afsnit 8 for en nærmere beskrivelse af indholdet i ydelserne.

#### *Krisecentrenes tilbud efter § 109*

Krisecentrene yder grundlæggende støtte til, at du bliver i stand til at mestre dit eget liv. De ydelser, du kan blive tilbudt efter servicelovens § 109 falder indenfor kategorierne:

##### Støtte til:

- Krisehåndtering
- Afklaring af ressourcer, behov og muligheder
- Forebyggelse af vold
- Rådgivning/vejledning
- Omsorg og støtte i hverdagen
- Støtte til etablering af netværk
- Særlig støtte til børn, herunder styrkelse af forældre/barn relationen
- Rådgivning i forhold til egen bolig
- Planlægning af udflytning og familierådgivning

#### *Krisecentrenes tilbud efter § 110*

Krisecentrene yder grundlæggende støtte til, at du bliver i stand til at mestre dit eget liv. De ydelser, du kan blive tilbudt, efter servicelovens § 110 falder indenfor kategorierne:

##### Støtte til:

- Krisehåndtering
- Afklaring af ressourcer, behov og muligheder
- Rådgivning/vejledning
- Omsorg og støtte i hverdagen
- Støtte til etablering af netværk
- Særlig støtte til børn, herunder styrkelse af forældre/barn relationen
- Planlægning af udflytning og boligrådgivning

## 4. Krisecentrenes fysiske rammer

### 4.1 Fysiske rammer, fællesfaciliteter og sikkerhed

Krisecentrene har alle enkelt- eller dobbeltværelser/lejligheder af varierende størrelse, hvor nogle er med eget køkken og bad, mens andre har bad og fælles køkkener med mulighed for madlavning og fællesspisning. I nogle krisecentre er der umøblerede værelser, hvis du selv har møbler med.

Der er i alle kommunes krisecentre fælles opholdsrum, ligesom der er lege- og aktivitetsrum til børn. Der er også adgang til møntvaskeri, internet uden betaling og mønttelefoner.

Der er adgang til udearealer, ligesom alle krisecentre selv har legeplads eller ligger i umiddelbar nærhed af en legeplads.

Krisecenter Egmontgården er tilgængeligt for borgere med handicap.

Til de fleste krisecentre er der ikke fri adgang. Enten er der adgang via dørtelefon, og ellers er der låst til gangene. Dog gælder det for krisecenter Egmontgården, at der er fri adgang i dagtimerne indtil kl. 20.00.

Det er ikke muligt for personer uden for krisecentret at få oplyst, hvem der bor på krisecentret.

Der findes beredskabsplan og brandslukningsudstyr på alle krisecentre.

Alle vinduer over stueetage er udstyret med børnesikring

### 4.2 Kommunens krisecentre

Kommunen råder over fem krisecentre. To af disse er selvejende institutioner, der har indgået driftsoverenskomst med Københavns Kommune.

To af de fem krisecentre henvender sig primært til kvinder med og uden børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold, og som akut har brug for et sted at bo i en midlertidig periode:

**Den Åbne Dør.** Hedebygade 30, 1754 København V (12 pladser)

Modtager kvinder, med og uden børn, som har været udsat for vold eller trusler eller har sociale problemer.

**Klostermosegård.** Klostermosevej 117, 3000 Helsingør. (10 pladser)

Modtager kvinder, med og uden børn, som har været udsat for vold eller trusler.

De andre tre krisecentre henvender sig primært til enlige og forsørgere mænd og kvinder samt familier, der har særlige sociale behov, og som har brug for et sted at bo i en midlertidig periode:

**Baltic.** Dortheavej 71, 2400 København NV (58 pladser)

Modtager enlige forsørgere m/k og familier med særlige sociale problemer. Baltic tager også imod store familier.

**Egmontgården.** Svendborggade 1, 1. sal, 2100 København Ø (76 pladser)

Modtager enlige forsørgere m/k med børn eller gravide, der har særlige behov/boligsociale problemer. Egmontgården kan også modtage voldsudsatte kvinder med børn, hvis det vurderes at sikkerheden på Egmontgården er tilstrækkelig. Egmontgården er desuden tilgængelig for borgere med handicap

**Garvergården.** Dannebrogsgade 34, 1660 København V (32 pladser)

Modtager enlige forsørgere m/k og familier - også akut - som har særlige sociale problemer. Garvergården har plads til store familier. Garvergården kan også modtage voldsudsatte kvinder med børn, hvis det vurderes at sikkerheden vil være tilstrækkelig for familien på Garvergården.

## **5. Brugerindflydelse**

Når du flytter ind på et krisecenter, har du mulighed for at få indflydelse på de tilbud, der er på krisecentret. Alle krisecentrene har i samarbejde med brugerne udviklet en politik for brugerinddragelse og vedtaget konkrete tiltag, som understøtter brugerinddragelsen i det daglige. Der kan fx være etableret et brugerråd på krisecentret, eller der kan afholdes faste møder fx en gang om måneden, hvor krisecentrets tilbud drøftes og planlægges med brugerne.



## 6. Personalepolitik

Københavns Kommunes værdigrundlag har fastsat følgende rammer for kommunens personalepolitik:

Kommunens opgave er at yde en service overfor borgere og virksomheder, som gør det attraktivt at bosætte sig og investere i byen. Kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Københavns Kommune skal være en attraktiv arbejdsplads, der er præget af effektivitet, samarbejde og stadig udvikling. Kommunen skal som arbejdsplads være kendetegnet ved et udfordrende og sundt arbejdsmiljø. Kommunen skal være en virksomhed, hvor medarbejdernes ansvarlighed, engagement og initiativ værdsættes, og hvor mangfoldighed betragtes som et aktiv.

Krisecentrene i Københavns Kommune har fastansat uddannet personale (pædagoger, socialrådgivere, psykologer) samt praktisk og administrative medarbejdere. Ingen frivillige medarbejdere.

Målsætningen for personalepolitikken er at tiltrække kompetente medarbejdere, som med relevante kompetencer er i stand til at yde en kvalificeret og målrettet indsats i samspil med brugerne.

Personalet har udover specifikke grunduddannelser deltaget i efter- og videreuddannelser. Således har adskillige medarbejdere diplom- og kandidatuddannelser i pædagogik og socialt arbejde, samt forskellige relevante terapeutiske uddannelser.

Der er særligt fokus på kompetenceudviklende kurser og uddannelser, som bl.a. omfatter pædagogik, social- og udlændingelovgivning, sorg-/krise-intervention, kommunikation og konflikthåndtering.

Alle faguddannede medarbejdere modtager ekstern supervision. Desuden giver og modtager flere ansatte kollegial supervision.

Alle ansatte deltager i vidensdeling i interne og eksterne samarbejdsrelationer

## **7. Klageadgang**

Du er altid velkommen til at tale med din kontaktperson eller forstanderen på krisecentret, hvis der er forhold på krisecentret, som du er utilfreds med. Du er ligeledes altid velkommen til at tale med din sagsbehandler i socialcentret, hvis der er forhold du er utilfreds med. Socialcentret er endvidere forpligtiget til at vejlede dig om, hvordan man klager, herunder til hvem. Andre kan også hjælpe dig med at klage – eksempelvis din familie eller en ven.

### **7.1 Klage over afslag på optagelse/bortvisning**

Klage over afslag på optagelse i krisecenter eller eventuel bortvisning kan ske til Det Sociale nævn jf. Retsikkerhedsloven § 60. Klagefristen her er 4 uger. Klagen indgives til krisecentret, som er forpligtet til at genvurdere afgørelsen om optagelse på krisecentret. Hvis der ikke gives medhold, videresender krisecentret klagen til Det Sociale Nævn.

### **7.2 Klage over serviceniveau**

Hvis man som beboer på et krisecenter ønsker at klage over serviceniveau, konkrete forhold vedrørende hjælpen eller lignende under ophold på krisecenteret, indgiver man en klage til lederen af krisecenteret. Er man derefter ikke tilfreds med eller enig i lederens behandling eller afgørelse af klagen, kan klagen sendes til Socialforvaltningens Drifts- og udviklingskontor for udsatte og psykiatri, som krisecentrene hører under:

#### **Socialforvaltningen**

Drifts- og udviklingskontoret for udsatte og psykiatri  
Bernstorffsgade 17, 2. sal  
1592 København V  
Tlf. 33 17 32 15  
E-mail: sof\_du\_udsatteogpsykiatri@sof.kk.dk

### **7.3 Borgerrådgiveren**

Endelig har du mulighed for at klage til Københavns Kommunes Borgerrådgiver, der specielt tager sig af klager over kommunens sagsbehandling, personalets opførsel eller personalets udførelse af praktiske opgaver. Du kan også klage til Borgerrådgiveren, hvis du mener, du har været udsat for diskrimination:

#### **Københavns Kommunes Borgerrådgiver**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V  
Tlf. 33 66 14 00  
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

Du skal være opmærksom på, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser. Hvis Borgerrådgiveren ikke kan tage sig af din klage, vil han dog altid sørge for at sende klagen videre til den myndighed, som kan behandle klagen.

## 8. Ydelsesbeskrivelser

Med henblik på at skærpe indsatsen på krisecentrene har Socialforvaltningen foretaget en kategorisering af den hjælp og støtte, du tilbydes på et krisecenter. Nogle af ydelserne tilbydes alene til beboere, der er indskrevet efter servicelovens § 109.

Krisecentrets personale vurderer afhængigt af din situation, hvilke ydelser der er relevant for dig/jer. Derudover varierer intensiteten i ydelserne afhængigt af din/jeres situation, herunder omfanget alvoren i din/jeres situation.

Der skelnes mellem indsatsen fra krisecenterpersonalet i forhold til, om der gives let, moderat, omfattende eller massiv støtte. Det konkrete timeinterval afspejler den gennemsnitlige indsats, Socialforvaltningens serviceniveau rummer for de mange borgere, der har det pågældende støttebehov. Det kan svinge meget, hvor stort et støttebehov, den enkelte borger har brug for. Der er derfor også store intervalspring indenfor ydelserne. Derudover kan indsatsen variere fra individuel støtte til gruppeorienteret rådgivning. De nedenstående timeintervaller svarer til den samlede indsats på krisecentret, hvor personalet vurderer hvilke ydelser, der er relevante for dig/jer.

### **Let indsats fra krisecenterpersonalet**

Svarer til en samlet gennemsnitlig indsats på 0,5 – 1,5 timer om ugen.

### **Moderat indsats fra krisecenterpersonalet**

Svarer til en samlet gennemsnitlig indsats på 1,5 - 3 timer om ugen.

### **Omfattende indsats fra krisecenterpersonalet**

Svarer til en samlet gennemsnitlig indsats på 3 - 4,5 timer om ugen.

### **Massiv indsats fra krisecenterpersonalet**

Svarer til en samlet gennemsnitlig indsats på 4,5 - 6 timer om ugen.

### **8.1. Krisehåndtering**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

- Italesættelse og bearbejdning af krisen
- Praktisk støtte, fx børnenes skolegang/institution, kontakt til læge, penge til overlevelse
- Strukturere hverdagen
- Skabe kontakt til relevante myndigheder mv., fx politi, psykiatri, behandling

### **8.2. Afklaring af ressourcer, behov og muligheder**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

- Systematisk udredning og opholdsplan

### **8.3. Forebyggelse af vold (kun § 109)**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

- Oplysning af volden, fx omfang, karakter, varighed
- Sikkerhedsvurdering i forhold til om tilbuddet er passende
- Vurdering af sikkerhedsforanstaltninger, fx behov for sikkerhedsalarmer, akutte numre, udskiftning af bank eller mobiltelefon, beskyttet adresse, afbryde kontakt til netværk, etablering af sikre samværsordninger
- Arbejde med voldsopfattelsen, herunder skyldfølelse, bryde tabuet og normalitetsopfattelser
- Afdække mønstre og årsager til vold
- Opstilling af alternativer til det voldelige forhold, fx arbejde med selvopfattelse
- Konkret støtte til at bryde med volden, fx alternative relationer, selvforsørgelse, bolig
- Psykologsamtaler

### **8.4. Rådgivning/vejledning**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

- Rådgivning og vejledning om arbejde og uddannelse, fx afklaring af ønsker, motivation til at komme i gang, sikre en hverdag der hænger sammen med at være enlig forsørger
- Sikre forsørgelsesgrundlag, fx skabe kontakt til jobcenter, gældsrådgivning, tage kontakt til Sø- og Handelsretten, søge legater mv.
- Rådgivning og vejledning for borgere omfattet af udlændingelovgivningen, fx kontakt til Udlændingetjenesten, skabe kontakt til advokat, kontakt til politi, kontakt til andre myndigheder
- Rådgivning og vejledning om Statsforvaltningen, fx vedrørende separation, skilsmisse, forældremyndighed og samværsaftaler
- Rådgivning og vejledning om afklaring af fremtidig boligsituation, fx formidling af kontakt til sagsbehandlere, afklaring af muligheder for boligsocial anvisning, kontakt til boligselskaber, andre boligløsninger, regler om boligstøtte, idéer til møblering

### **8.5. Omsorg og støtte i hverdagen**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

- Motivations samtale og sparring
- Praktisk hjælp, fx kontakt til læge, tandlæge, virke som bisidder, støtte til at strukturere hverdagen, introduktion til lokalmiljø, information om gratis tilbud
- Aktiviteter, fx udflugter og ture for familien, fællesspisninger, arrangementer ved højtider
- Fællesspisninger
- Støtte til varetagelse af omsorg for egne børn
- Udslusningssamtale

### **8.6. Støtte til etablering af netværk**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

- Arbejde med tillid og tryghed til andre
- Arbejde med en positiv selvforståelse
- Afdække eksisterende netværk og støtte til genetablering af tabte relationer
- Støtte til etablering af nye relationer gennem aktiviteter og socialt gruppearbejde

### **8.7. Særlig støtte til børn**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

- Samtale om oplevelser
- Psykologsamtaler og krisebehandling af børn og unge – kun § 109
- Børnelegegrupper
- Børneaktiviteter
- Beretning af livshistorier
- Legelokaler
- Samarbejde med, herunder underretninger til Børnefamilieenhederne i Socialforvaltningen
- Kontakt til skole og institution, fx formidling af barnets oplevelser, situation og behov, dialog om strategier for at skabe positiv udvikling for barnet, formidling af sikkerhedssituationen
- Støtte til en stabil hverdag med institution og skole

### **8.8. Planlægning af udflytning og familierådgivning/boligrådgiver**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

- Kontakt til sagsbehandlere
- Hjælp til lokalkendskab
- Hjælp til netværksdannelse
- Afdækning af muligheder for fritidsaktiviteter
- Rådgivning om at bo selv, økonomistyring mv.