

Kvalitetsstandard for krisecentre i Københavns Kommune

Baggrund

Kvalitetsstandarden for krisecentrene i Københavns Kommune omfatter Socialudvalgets målsætninger for tilbudene på krisecentrene. Standarden konkretiserer, hvad borgerne kan forvente i krisecentertilbud efter lov om social service.

Krisecentre i Københavns Kommune

Københavns Kommune råder over seks krisecentre. De tre af dem er selvejende*, der har indgået driftoverenskomst med Københavns Kommune:

Baltic, Dortheavej 71, 2400 København NV (40 pladser)

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

Egmontgården, Svendborggade 1, 2100 København Ø (82 pladser)

Klostermosegård, Klostermosevej 117, 3000 Helsingør (10 pladser)

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

Kvindehjemmet, Jagtvej 153B, 2200 København N (41 pladser)*

For de enkelte krisecentre er der udformet oversigter over serviceniveau og ydelser, der udleveres til alle brugere på de pågældende krisecentre.

Overordnet målsætning

Der skal ydes en særlig indsats, der styrker den enkeltes muligheder for personlig udvikling og social integration. Tilbudene skal være sammenhængende og helhedsorienterede, og målet skal være, at det samlede tilbud bidrager til at give den enkelte en mere selvstændig tilværelse med respekt for den enkeltes ønsker, behov og muligheder for selvudfoldelse.

Mål

- at 90 % af brugerne flytter fra krisecentret efter en individuel tilrettelagt plan
- at 80 % af brugerne, efter krisecentrets vurdering, har haft gavn af opholdet
- at 80 % af brugerne selv giver udtryk for, at de generelt har følt sig godt tilpas under opholdet

- at 80 % af brugerne selv giver udtryk for, at flytningen sker på et planlagt eller hensigtsmæssigt tidspunkt

Målgruppe

Krisecentrene (servicelovens § 109) er en integreret del af boformerne til personer med særlige sociale problemer, jf. serviceloven § 110.

Målgruppen efter §109 er kvinder, som har været udsat for vold, trusler om vold eller en tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold.

Målgruppen efter §110 er personer med særlige social vanskeligheder.

Det er kun ydelser efter §109, der er omfattet af lovkravet om kvalitetsstandarder.

På grund af den dobbelte målgruppe på krisecentrene er begge grupper omfattet af kvalitetsstandarderne.

Brugerne kan, i begge tilfælde, være ledsaget af børn, og børnene modtager under opholdet omsorg og støtte.

Ydelser og tilbud

Ydelserne på krisecentrene omfatter omsorg, støtte og vejledning, samt hjælp til selvhjælp, og dækker et bredt spektrum af socialpædagogiske tiltag og andre støtteforanstaltninger. Kvindekrisecentrenes personale har særlig opmærksomhed på børns problemer og behov. Ydelserne tager udgangspunkt i den enkeltes individuelle situation med respekt for den enkeltes egne behov og ressourcer.

Krisecentrene medvirker til, at brugerne kommer i relevant behandling for evt. fysiske og psykiske lidelser. Nødvendige hjælpeforanstaltninger, herunder afklaring af boligsituationen, sker i samarbejde med det lokale socialcenter.

Medfølgende børn

Medfølgende børn på krisecentrene kan tilbydes særlige aktiviteter og samtaler med børnepædagoger. Ifølge Lov om social service §153 har personalet pligt til at underrette kommunen, hvis man bliver opmærksom på, at et barn eller ung under 18 år har behov for særlig støtte. Underretning til kommunen vil som regel ske i samråd med den som har forældremyndigheden.

Socialforvaltningen fører derudover tilsyn med børnene på de enkelte institutioner.

Kvinder med anden etnisk baggrund end dansk

Krisecentrene bruger altid autoriserede tolke for at tilgodese de særlige sprogproblemer, der kan opstå i kontakten til kvinder med anden etnisk baggrund end dansk.

Handleplan

Når en person visiteres til et krisecenter gennemføres en udredende samtale med kvinden, som resulterer i en konkret og individuel vurdering af behov og ressourcer. Senest efter 14 dages ophold tager krisecentret initiativ til, at der tilbydes en handleplan i samarbejde med det lokale socialcenter, jf. lov om social service § 141.

Opholdsbetaling på krisecentret

Der betales for ophold i henhold til Københavns Kommunes takster (kr. 80,- pr. døgn for voksne i år 2007). Børn bor gratis.

Procedure for henvendelse

Optagelse på kvindekrisecentrene kan ske anonymt ved kvindens egen henvendelse eller ved henvisning fra offentlige myndigheder. Lederen træffer afgørelse om optagelse.

Fællesfaciliteter på krisecentre

Brugerne tilbydes enkelt- eller dobbeltværelser/lejligheder nogle med eget køkken og bad, mens andre har fælles køkken- og badeforhold. Krisecentrene tilbyder fælles opholdstuer og vaskeri. Til børnene er der lege- og aktivitetsrum (se de enkelte krisecentres servicedeclarationer).

Personalepolitik

Krisecentrene i Københavns Kommune ansætter uddannede pædagoger og socialrådgivere, mens enkelte krisecentre har psykologer og tilsynsførende assistenter. Desuden er der ansat kontor- og driftspersonale. Alle ansatte får tilbud om videreuddannelse, deltagelse i kurser, fagkonferencer og intern vidensformidling for at sikre kontinuerlig faglig kompetenceudvikling for den enkelte medarbejder og krisecentrene som helhed.

Den fremtidige indsats

Der er ikke forudsat ændringer på området.

Værdier og normer

Københavns Kommunes værdigrundlag om respekt, ligeværdighed, dialog og tillid skal afspejle sig i krisecentrenes resultater og måden hvorpå resultaterne nås. Krisecentrene arbejder ud fra følgende principper:

”Kontakten med brugerne skal bygge på et troværdigt samarbejde og i en dialog, hvor vi lytter, viser respekt og sikrer, at brugerne ved egne valg og handlinger opnår de bedste resultater.”

”Vores værdier om respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, skal ikke alene afspejles i vores ydelser og samarbejde med brugerne – de skal gennemsyre den måde vi arbejder med hinanden på.”

De enkelte krisecentre har i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag formuleret et lokalt værdigrundlag, som danner normer for den daglige indsats for kvinderne.

Brugerindflydelse

Krisecentrene udarbejder i samarbejde med brugerne udviklingsplaner for at sikre kvaliteten af de faglige kvalifikationer og de ydelser, som tilbydes under opholdet i et krisecenter. Brugere har indflydelse på forhold, som vedrører den enkeltes ophold og brugernes skal orienteres om alle væsentlige forhold, som angår den enkeltes situation under opholdet i krisecentret. Der bliver kontinuerligt udarbejdet tilfredshedsundersøgelser blandt alle brugere på botilbudene. Brugere kan etablere brugerråd og får den nødvendige bistand hertil fra krisecentrenes ledelse.

Revision

Ovenstående kvalitetsstandard gælder for årene 2007 og 2008

Kvalitetsstandarden for krisecentre vil blive revideret i begyndelsen af 2009.