



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Center for Politik

31-10-2016

Sagsnr.

2016-0274263

Dokumentnr.

2016-0274263-18

Sagsbehandler

Rosa Christine Mattsson

## **Kvalitetsstandard for Københavns Kommunes krisecentre 2017-2018**

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

### **Voksne**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

Telefon  
4042 9621

E-mail  
F08H@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683052

## **Forord ved socialborgmesteren**

Som socialborgmester er jeg glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Københavns Kommunes krisecentre for 2017-2018.

Kvalitetsstandarden giver en enkel og klar information om det serviceniveau, som Socialudvalget har fastlagt for kommunens krisecentre for kvinder udsat for eller truet med vold samt enlige eller familier med særlige sociale problemer.

Socialudvalgets overordnede målsætning med indsatsen på krisecenterområdet er, at indsatsen skal være helhedsorienteret og tage udgangspunkt i borgerens eller familiens ressourcer, ønsker og behov. Der skal arbejdes med at understøtte borgerne i at gendanne og skabe nye relationer og netværk. Der skal endvidere være specialiserede behandlingstilbud, der retter sig mod borgere og familier, der har været udsat for eller været vidner til vold.

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

Jesper Christensen,  
Socialborgmester

## **Resume**

Denne kvalitetsstandard henvender sig til borgere, pårørende og sagsbehandlere, og beskriver den indsats og støtte, du som borger kan forvente at modtage, hvis du tager ophold på et af Københavns Kommunes krisecentre.

Kvalitetsstandarden er inddelt i otte afsnit. Afsnit 1 er et indledende afsnit, der omhandler Socialforvaltningens målsætninger og værdigrundlag for Københavns Kommunes krisecentre samt krisecentrenes lovgrundlag.

Afsnit 2 beskriver, hvordan du bliver indskrevet på et krisecenter, samt den sagsbehandling du modtager under opholdet på krisecentret, herunder din kontakt med Borgercenter Voksne, og udarbejdelsen af handleplanen for indsatsen.

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

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

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

## 1. Indledning

Denne kvalitetsstandard henvender sig til borgere, pårørende og sagsbehandlere, og beskriver den hjælp, du i Københavns Kommune kan forvente at modtage under et ophold på et af Københavns Kommunes krisecentre.

Du kan tage ophold på et krisecenter, hvis du som kvinde (eventuelt med børn) er udsat for vold eller trusler om vold.

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, hvis man som familie, enlig forsørger eller enlig står i en særlig svær social situation, hvor man ikke kan bo i egen bolig og har behov for aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp. Et krisecenter er også en mulighed for voldsramte mænd.

### 1.1 Målsætninger og værdigrundlag for Københavns Kommunes krisecentre

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

#### § 109-tilbud

Kvindekrisecentrene efter servicelovens § 109 retter sig mod kvinder og børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold. Målet for et krisecenterophold er, at kvinden bryder ud af det voldelige forhold fra sin partner eller andre nære relationer og derefter orienterer sig imod et nyt liv uden vold for sig selv og sine børn.

#### § 110-tilbud

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

Det er Socialforvaltningens hensigt, at den støtte du modtager i forbindelse med et krisecenterophold, er individualiseret og rettet imod at finde konkrete og brugbare løsninger for dig eller din familie. Derfor baseres samarbejdet på en grundig afklaring af dine ressourcer, ønsker og behov.

## 1.2 Lovgrundlag

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

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. Mænd udsat for vold kan også tage ophold på krisecenter efter § 110.

Det skal bemærkes, at der findes en række andre § 110-tilbud (herberger og natcafeer) i kommunen. Denne kvalitetsstandard omfatter kun krisecentrene. Se liste over hvilke institutioner, der konkret er tale om i afsnit 4.2.

## 2. Sagsbehandling og indskrivning på krisecenter

**Du kan henvende dig til Borgercenter Voksne**, hvis du står i en kritisk situation:

### **Borgercenter Voksne**

Matthæusgade 1

1666 København V

Telefon: 33 17 25 33

E-mail: [sof\\_du\\_udsatteogpsykiatri@sof.kk.dk](mailto:sof_du_udsatteogpsykiatri@sof.kk.dk)

Åbningstider:

Mandag- onsdag: 10-15

Torsdag: 13-18

Fredag: 10-13

Du kan alternativt også altid henvende dig til **Døgnvagten**, som også har åbent i weekenden og uden for normal arbejdstid:

### **Døgnvagten**

Åboulevard 38

2200 København N

Telefon: 33 17 33 33

*Henvendelse til krisecentrene*

Du har også mulighed for at henvende dig direkte på et af krisecentrene. Se oversigt over krisecentrene og adresser i afsnit 4.2.

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

## **2.1 Indskrivning**

Når en du henvender dig til et krisecenter eller i Borgercenter Voksne, vil det blive vurderet, om du tilhører målgruppen i henhold til servicelovens §§ 109 eller 110 og dermed er berettiget til at tage ophold på et krisecenter.

Når du henvender dig i Borgercenter Voksne, sender sagsbehandleren med det samme et visitationsskema til den fælles pladsanvisning, der foretager en vurdering af, hvilket krisecenter der er mest egnet til 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. Er du i fare og har brug for at komme væk fra København, vil du altid blive henvist til et krisecenter, der ligger uden for byen.

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

I tilfælde af at der ikke er en ledig plads på et af kommunens krisecentre, vil Borgercenter Voksne eller det enkelte krisecenter hjælpe dig med at finde et passende tilbud på et andet krisecenter, eventuelt udenfor byen.

Ønsker du selv at finde et sted, kan borgercentret eller krisecentret hjælpe med en oversigt over krisecentre og andre relevante tilbud.

## **2.3 Opholds- og handleplan**

Indenfor for den første måned, vil en sagsbehandler fra Borgercenter Voksne besøge dig 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. En opholdsplan består af to dele: En udredning samt en plan for dit ophold og tiden derefter. Opholdsplanen kan være med til at sætte fokus på det, der er vigtigt for dig (og evt. dine børn) under dit ophold på krisecenter og i tiden derefter

Den første opholdsplan skal være færdig i løbet af de første seks uger, du har været på krisecentret. Hvis I ikke har nået at være inde på alt det, der er relevant for dig inden for de første seks uger, eller hvis der dukker nye emner op, som du gerne vil have med i opholdsplanen, kan I fortsætte med at gennemgå de nye emner og lægge planer for dem.

Din sagsbehandler vil tilbyde dig at være med til at udarbejde en handleplan, jf. servicelovens § 141. Handleplanen tager udgangspunkt i

opholdsplanen og beskriver målet med krisecenteropholdet, hvad der skal til for at du opnår målet og hvor lang tid det forventes at tage. Handleplanen skal være 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 udarbejdelsen af handleplanen, også fortage en vurdering af, om du/I opfylder kriterierne for at blive indstillet til en 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 bedst muligt kommer videre 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, herunder tilbud om Koordinerende rådgivning ved udflytningen til kvinder på krisecentre efter servicelovens § 109.
- Udvikling og opfølgning
- Planlægning af udflytning og tilbud om Koordinerende rådgiver/Boligrådgiver

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 koordinerende rådgiver/boligrådgiver	

#### 3.1 Indskrivning

Hurtigst muligt efter din indskrivning vil krisecentret afholde en samtale med dig. Du får herefter tilknyttet en kontaktperson.

##### *Orienteringspligt*

Når du flytter ind på et krisecenter, vil personalet orientere din kommune – i København er det Borgercenter Voksne - om, at du har taget ophold på et krisecenter.

Krisecentrene er forpligtede til at orientere din kommune om, at du er blevet indskrevet på et krisecenter. Dette skal ske senest 3 hverdage efter, at der er truffet afgørelse om indskrivning. 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.

Under dit ophold betaler du egenbetaling for dit ophold, ligesom din hjemkommune også skal betale en takst for dit ophold. Du kan læse mere om egenbetaling i afsnit 3.5.

Hvis du har brug for det, af hensyn til din sikkerhed, kan du blive optaget anonymt på en § 109-kvindekrisecenterplads. Du kan ikke bevare din anonymitet i forhold til kommunen, hvis du får brug for at søge hjælp i borgercentret eller gerne vil opskrives til en bolig. Det betyder ikke at dit ophold bliver offentligt, men blot at kommunen har kendskab til din identitet.

### **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. Der vil på baggrund af udredningen blive lagt en plan for opholdet. 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 samt 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 og efter opholdet.

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
- sundhed

På baggrund af dette undersøger du sammen med din kontaktperson, hvad du selv og andre kan gøre for at opnå dine ønsker. 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.

*Koordinerende rådgivning*



Hvis du er indskrevet på et krisecenter efter § 109 har du ret til koordinerende rådgivning og vil få en introduktion til tilbuddet kort efter indflytningen.

Rådgivningen påbegyndes, når du er på vej i egen bolig og mens du bor på krisecentret, og fortsætter efter, du er etableret i din egen bolig. Du kan få rådgivning i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, dagsinstitutioner, psykologhjælp og netværk. Rådgivningen er individuel og tager udgangspunkt i din situation og dine behov. Rådgiveren er en gennemgående og koordinerende person, som du kan støtte dig til, når du skal have din nye hverdag til at fungere godt. Formålet med koordinerende rådgivning er at medvirke til at forebygge fremtidige ophold på et krisecenter og støtte dig (og evt. dine børn) i at udvikle og udnytte egne ressourcer til at realisere et godt liv.

Hvis du (og evt. din familie) er indskrevet på et § 110-tilbud, vil I blive tilbudt boligrådgivning, for at hjælpe jer til udflytning i egen bolig.

#### *Forandringskompas*

Din kontaktperson vil også sammen med dig udarbejde et forandringskompas, hvor I vurderer, hvor parat du er til at skabe forandringer på de forskellige områder, således 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 10 emner skal du og din kontaktperson vurdere, hvilke barrierer der er for at du kan nå dine mål.

### **3.3 Udvikling og opfølgning**

Der arbejdes i denne fase med socialpædagogisk omsorg og støtte samt med vejledning og rådgivning fra krisecentrenes socialrådgiver(e) eller pædagoger. Arbejdet tager udgangspunkt i opholdsplanen og koordineres med andre eventuelle samarbejdspartnere, som skal inddrages for at realisere den. Der skal mindst hver 3. måned ske opfølgning på og eventuelt tilpasning af opholdsplanen og forandringskompasset, herunder eventuelt på målene for opholdet på krisecentret.

### **3.4 Planlægning af udflytning**

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

#### *Udflytningsamtale*

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, som du modtager.

#### *Koordinerende rådgivning og/eller boligrådgivning*

Rådgivningen påbegyndes, inden du flytter fra krisecentret, og har til formål at hjælpe dig i overgangen mellem krisecenter og egen bolig. Du vil, som tidligere beskrevet, fortsætte med at modtage koordinerende rådgivning, efter du er fraflyttet krisecentret.

Krisecentret har pligt til at underrette din kommune, når du fraflytter krisecentret.

### **3.5 Egenbetaling**

Serviceovens § 163, stk. 2 bestemmer, at du skal betale for ophold på et krisecenter. Taksten er 99 kr. pr. døgn for voksne (2016-tal). Børn bor gratis.

Hvis du stadigvæk har en bolig, som du betaler husleje for, skal du som udgangspunkt ikke betale for dit ophold på krisecentret. Der er også mulighed for, at du efter en konkret vurdering af din økonomi kan få nedsat egenbetalingen. Det er kontaktpersonen på krisecentret, der foretager denne vurdering i samarbejde med din sagsbehandler.

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 de har et indtægtsgrundlag. Krisecentret kan kræve de udbetalte lømmepenge tilbagebetalt, hvis du inden for samme periode, som de er udbetalt, får et indtægtsgrundlag, der giver et rimeligt rådighedsbeløb, når de faste udgifter er betalt.

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

Krisecentrene kan tilbyde et midlertidigt ophold, hvor du og eventuelt 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 kvindekrisepads efter serviceovens § 109 eller en krisecenterplads efter serviceovens § 110. Du kan 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, som du kan blive tilbudt efter serviceovens § 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
- Planlægning af udflytning og koordinerende rådgivning  
Psykologbistand til barn

#### *Krisecentrenes tilbud efter § 110*

Krisecentrene yder grundlæggende støtte til, at du og dine børn bliver i stand til at mestre 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 samt lege- og aktivitetsrum til børn. Der er også adgang til vaskeri, internet og i akutte situationer kan man altid låne en telefon.

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.

På alle krisecentre er der adgang via dørtelefon eller chip, og der er låst til de enkelte beboergange og de individuelle lejligheder og værelser. 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)

Den Åbne Dør tager imod kvinder med eller uden børn, som har været udsat for vold eller trusler, eller som har sociale problemer.

##### **Klostermosegård**

Klostermosevej 117, 3000 Helsingør (10 pladser)

Klostermosegården modtager kvinder med eller uden børn, som har været udsat for vold eller trusler.

De andre tre krisecentre henvender sig primært til enlige forsørgere (både mænd og kvinder), og 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)

Baltic tager imod enlige forsørgere (m/k) og familier med særlige sociale problemer. Baltic er et af de krisecentre, der har mulighed for at have store familier.

##### **Egmontgården**

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

Egmontgården modtager enlige forsørgere (m/k) med børn eller gravide, der har særlige sociale 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 (27 pladser)

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

## 5. Indflydelse

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. Der anvendes ikke frivillige som medarbejdere, men der kan være tale om samarbejde med private frivillige organisationer.

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 tilbudslederen 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 Borgercenter Voksne, hvis der er forhold, som du er utilfreds med. Din sagsbehandler er endvidere forpligtet 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**

Hvis du ønsker at klage over et afslag på optagelse i krisecenter eller eventuel bortvisning, kan det ske til Ankestyrelsen, jf. retsikkerhedslovens § 60. Klagefristen 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 Ankestyrelsen.

### **7.2 Klage over serviceniveau**

Hvis du som beboer på et krisecenter ønsker at klage over serviceniveau, konkrete forhold vedrørende hjælpen eller lignende under dit ophold på krisecenteret, kan du indgive en klage til lederen af krisecenteret. Er du derefter ikke tilfreds med eller enig i lederens behandling eller afgørelse af klagen, kan klagen sendes til Borgercenter Voksne, som krisecentrene hører under:

#### **Socialforvaltningen**

Borgercenter Voksne

Islands Brygge 37

2300 København S

E-mail: [sof\\_du\\_udsatteogpsykiatri@sof.kk.dk](mailto: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.

#### **Københavns Kommunes Borgerrådgiver**

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Tlf. 33 66 14 00

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

Du skal være opmærksom på, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser. Hvis Borgerrådgiveren ikke kan tage sig af en klage, vil han/hun 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, som du tilbydes på et krisecenter. Nogle af ydelserne tilbydes alene til beboere, der er indskrevet efter servicelovens § 109.

Krisecentrets personale vurderer afhængigt af din/jeres situation, hvilke ydelser der er relevant for dig/jer. Derudover varierer intensiteten i ydelserne afhængigt af din/jeres situation, herunder omfanget og 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, som Socialforvaltningens serviceniveau rummer for de mange borgere, der har det pågældende støttebehov. Det kan svinge meget, hvor stort et støttebehov man som 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**

En let indsats svarer til en samlet gennemsnitlig indsats på 0,5 – 1,5 timer om ugen.

### **Moderat indsats fra krisecenterpersonalet**

En moderat indsats svarer til en samlet gennemsnitlig indsats på 1,5 - 3 timer om ugen.

### **Omfattende indsats fra krisecenterpersonalet**

En omfattende svarer til en samlet gennemsnitlig indsats på 3 - 4,5 timer om ugen.

### **Massiv indsats fra krisecenterpersonalet**

En massiv indsats svarer til en samlet gennemsnitlig indsats på 4,5 - 6 timer om ugen.

I de følgende afsnit beskrives indholdet af de forskellige tilbud på krisecentrene.

### **8.1. Krisehåndtering**

På krisecentrene kan du bl.a. få hjælp til at håndtere den krise, som du oplever. Hjælpen kan bl.a. bestå af:

- At tale om og bearbejdning af krisen
- Praktisk støtte, fx børnenes skolegang/institution, kontakt til læge, penge til overlevelse
- Strukturering af hverdagen
- At skabe kontakt til relevante myndigheder mv., fx politi, psykiatri, behandling

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

Du kan også få hjælp til afklaring dine ressourcer, behov og muligheder. Denne hjælp kan bl.a. bestå i:

- Systematisk udredning og opholdsplan

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

Hvis du er voldramt kvinde og har ophold på et krisecenter efter servicelovens § 109, kan du bl.a. få hjælp til:

- Overblik over 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**

Rådgivning og vejledning 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 forsøger
- 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
- Anden rådgivning og vejledning, fx ift. sundhed

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

Omsorg og støtte i hverdagen kan bestå i:

- Motivationssamtale 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 og arrangementer ved højtider
- Fællesspisninger
- Støtte til varetagelse af omsorg for egne børn
- Udslusningssamtale

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

Støtten 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**

Støtten til børn på krisecentre kan bl.a. bestå i:

- Samtale om oplevelser
- Psykologsamtaler og krisebehandling af børn og unge – kun § 109
- Besøg af sundhedsplejen til alle børn under 3 år, og mulighed for besøg til ældre børn.
- Børnelegegrupper
- Børneaktiviteter
- Beretning af livshistorier
- Legelokaler
- Samarbejde med Børne- og ungeenhederne 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 koordinerende rådgiver/boligrådgiver**

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

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