

Kvalitetsstandard for Københavns Kommunes krisecentre 2023-2024

Kvalitetsstandard for krisecentre for mennesker udsat for eller truet med vold i nære relationer samt borgere eller familier med særlige sociale problemer.

Forord (forord af socialborgmesteren indsættes)

Resume

Denne kvalitetsstandard henvender sig til borgere, pårørende og sagsbehandlere, og beskriver den indsats og støtte, der tilbydes borgere, der tager ophold på et af Københavns Kommunes krisecentre.

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

Afsnit 2 beskriver, hvordan man bliver indskrevet på et krisecenter, samt den sagsbehandling man modtager under opholdet på krisecentret, herunder kontakten med Borgercenter Voksne, og udarbejdelse af en plan for indsatsen.

Afsnit 3 og 4 omhandler krisecentrene. Afsnit 3 omhandler krisecentrenes 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 mere uddybende beskriver den hjælp, borgerne kan forvente at modtage i forbindelse med et ophold på et af kommunens krisecentre.

1. Indledning

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

Kvalitetsstandarden omfatter både krisecentre efter servicelovens §§ 109 og 110. Det skal i den sammenhæng bemærkes, at der findes en række andre § 110-tilbud (herberger og natcaféer) i kommunen. Denne kvalitetsstandard omfatter kun krisecentrene. Se liste over hvilke institutioner, der konkret er tale om i afsnit 4.2.

1.1 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 visse krisecentre efter servicelovens § 110 til borgere 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 i nære relationer samt eventuelle børn kan også tage ophold på et krisecenter efter § 110.

1.2 Målsætninger og værdigrundlag for Københavns Kommunes krisecentre

Københavns Kommunes målsætning for krisecenterområdet er at bidrage til, at borgerne får mulighed for at udvikle og udnytte deres ressourcer til at realisere et godt liv til gavn for dem selv, deres børn og samfundet. Dette kræver helhedsorienterede indsatser.

§ 109-tilbud

Målet for et krisecenterophold efter § 109 er, at kvinden bryder ud af det voldelige forhold fra sin partner eller andre nære relationer og tilegner sig mestringsstrategier for at kunne tackle kommende udfordringer og orientere sig imod et nyt liv uden vold for sig selv og sine børn.

§ 110-tilbud

Målet for et krisecenterophold efter § 110 er, at borgeren og familiens ressourcer og behov afklares, og at der iværksættes relevant støtte og hjælp med henblik på, at borgeren og familien opnår en tryk og stabil livsførelse i egen bolig.

Det er Socialforvaltningens hensigt, at den støtte, der gives i forbindelse med et krisecenterophold, er rettet imod at finde konkrete og brugbare løsninger for den enkelte borger eller familie. Derfor baseres samarbejdet på en grundig afklaring af borgerens ressourcer, ønsker og behov.

Socialforvaltningen forstår vold i nære relationer som vold mellem familiemedlemmer, partnere eller eks partnere og børn og forældre.

Vold kan forstås som en eller flere af følgende typer af vold:

- Fysisk vold
- Psykisk vold
- Seksuel vold
-
- Materiel vold²
- Økonomisk vold³

² Materiel vold er rettet mod private ejendele og finder bl.a. sted, hvis man forhindres i at få adgang til sine ting, eller hvis en partner bevidst ødelægger disse.

³ Ved økonomisk vold bliver den voldsudsatte frataget retten til at styre sin egen økonomi og bliver herved sin partner økonomisk underdanig.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Digital vold⁴- Stalking⁵- Æresrelateret vold⁶ |
|--|

2. Sagsbehandling og indskrivning på krisecenter

Man kan henvende sig til Borgercenter Voksne, hvis man står i en kritisk situation:

Borgercenter Voksne

Matthæusgade 1

1666 København V

Telefon: 33 17 25 33

E-mail: Socialydelser@kk.dk

Åbningstider:

Mandag- onsdag: 10-15

Torsdag: 13-18

Fredag: 10-13

Alternativt kan man også altid henvende sig til **Den Sociale Døgnvagt**, som også har åbent i weekenden og uden for normal arbejdstid:

Den Sociale Døgnvagt

Åboulevard 38

2200 København N

Telefon: 33 17 33 33

Henvendelse til krisecentrene

Man har også mulighed for at henvende sig direkte på et af krisecentrene

Se oversigt over krisecentrene og adresser i afsnit 4.2.

Hvis man er udsat for vold eller trusler om vold, kan indskrivningen ske anonymt. Det er forstanderen på krisecentret, der træffer afgørelsen om, hvorvidt en borger kan tilbydes ophold. Hvis forstanderen vurderer, at borgeren ikke er i målgruppe for ophold på krisecenter, vil borgeren blive vejledt til andet relevant tilbud fx Hjemløseenheden i Københavns Kommune. Hvis borgeren ikke er københavnerv, vil vedkommende blive henvist til deres hjemkommune. Borgere har mulighed for at klage over forstanderens afgørelse jf. afsnit 7.1.

2.1 Indskrivning

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

Hvis man har et akut behov for indlogering, vil man altid få tilbudt hjælp ved henvisning til et relevant krisecenter i København eller et andet sted i landet.

⁴ Digital vold er en form for psykisk vold, der minder meget om stalking, men som kun foregår online. Det kan eksempelvis dreje sig om online trusler, deling af billeder, hacking eller overvågning af sms'er eller lignende.

⁵ Stalking er en form for psykisk vold, hvor man gentagende gange bliver udsat for hændelser, som krænker eller forstyrrer ens liv. Man bliver eksempelvis forfulgt, chikaneret, overvåget, modtager opkald eller bliver udsat for hærverk eller rygtedannelse.

⁶ Familiens ære er omdrejningspunktet for æresrelateret vold. Den adskiller sig ved at være planlagt, kollektivt organiseret, og til dels accepteret af familien. Det kan eksempelvis dreje sig om tvangsægteskab, social kontrol, genopdragelsesrejser og udefrysning fra familien.

Er man i fare og har brug for at komme væk fra København, vil man altid blive henvist til et krisecenter, der ligger uden for byen eller et andet sted i landet.

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 med at finde et relevant tilbud på et andet krisecenter, eventuelt uden for byen eller et andet sted i landet

Ønsker man selv at finde et sted, kan borgercentret eller krisecentret hjælpe med en oversigt over krisecentre.

2.3 Plan for opholdet

Et ophold på krisecenter er et midlertidigt tilbud, der har til formål at støtte borgerne i at udvikle og udnytte deres ressourcer, så de hurtigst muligt bliver i stand til at klare sig selv i egen bolig, og til at realisere et godt liv til gavn for dem selv, deres børn og samfundet.

Borgerens kontaktperson på krisecenteret udarbejder i samarbejde med en sagsbehandler fra Borgercenter Voksne en plan for opholdet sammen med borgeren. Planen består af to dele: En afklaring af borgerens ressourcer og udfordringer (Borgerbeskrivelsen) samt borgerens mål for opholdet og tiden derefter (Borgerens Plan)

Borgerbeskrivelsen opstartes umiddelbart efter indflytning. Den er et dynamisk dokument, der kan arbejdes videre med under hele opholdet, hvis der fx dukker nye emner op, som er vigtige for borgeren at have med.

For at understøtte udviklingen hen imod at kunne klare sig selv, vil en sagsbehandler fra Borgercenter Voksne inden for den første måned efter indskrivning besøge borgeren på krisecentret. Borgerens sagsbehandler vil i samarbejde med kontaktpersonen på krisecentret tilbyde borgeren at være med til at udarbejde en samlet plan for opholdet, Borgerens Plan, jf. servicelovens § 141. Planen tager udgangspunkt i borgerens behov, og indeholder borgerens mål for opholdet, hvad der skal til for at opnå målene, og hvor lang tid det forventes at tage. Planen er et redskab, der sætter en ramme for den videre indsats, der skal sættes i gang med henblik på at komme videre fra krisecentret, og er samtidig et redskab i samarbejdet mellem borgeren, kontaktpersonen på krisecenteret og sagsbehandleren og andre relevante samarbejdspartnere.

Sagsbehandleren kan i forbindelse med udarbejdelsen af planen for opholdet også foretage en vurdering af, om borgeren opfylder kriterierne for at blive indstillet til en bolig gennem den boligsociale anvisning. Derudover foretager sagsbehandleren i samarbejde med borgeren en vurdering af, om der er behov for øvrige tiltag for at sikre, at hun/han 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:

- Indskrivning
- Afklaring og planlægning af ophold, herunder tilbud om koordinerende rådgivning til kvinder på krisecentre efter servicelovens § 109.
- Udvikling og opfølgning
- Planlægning af udflytning og fortsat tilbud om koordinerende rådgiver og tilbud omboligrådgiver

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

Indskrivning			
Afklaring og planlægning af ophold. Afklaring af borgerens øvrige sociale situation v. de koordinerende rådgivere			
Udvikling og opfølgning			
Planlægning af udflytning og koordinerende rådgiver/boligrådgiver			

3.1 Indskrivning

Ved indskrivning vil krisecentret afholde en samtale med borgeren, der herefter får tilknyttet en kontaktperson.

Orienteringspligt

Når man flytter ind på et krisecenter, vil personalet orientere borgerens kommune om, at borgeren har taget ophold på et krisecenter. I Københavns Kommune er det Hjemløseenheden under Borgercenter Voksne, der skal orienteres.

Krisecentrene er forpligtede til at orientere borgerens kommune om, at hun/han er blevet indskrevet på et krisecenter. Dette skal ske senest 3 hverdage efter, at der er truffet afgørelse om indskrivning. Hvis borgeren kommer fra en anden kommune end København, vil hjemkommunen blive orienteret om, at borgeren er flyttet ind på krisecentret. Under opholdet bevarer borgeren sin tilknytning til myndighedscentret i sin hjemkommune.

Under et ophold betaler man egenbetaling for opholdet, ligesom borgerens hjemkommune også skal betale en takst for opholdet. Der står mere om egenbetaling i afsnit 3.5.

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

3.2 Afklaring og planlægning af ophold

Når man indskrives på et krisecenter i kommunen, vil man få afklaret sin situation og behov for støtte. Der vil på baggrund af afklaringen blive lagt en samlet plan for opholdet. Dette sker i et samarbejde mellem borgeren, dennes kontaktperson og sagsbehandler.

Umiddelbart efter borgerens ankomst opstartes afklaringen (Borgerbeskrivelsen) af borgerens situation, og borger og kontaktperson planlægger de første uger af opholdet. Borgerbeskrivelsen er et dynamisk dokument, der kan arbejdes videre med under hele opholdet, hvis der fx dukker nye emner op, som er vigtige for borgeren at have med.

Afklaringen består bl.a. i, at borgeren sammen med sin kontaktperson undersøger, hvilke ressourcer hun/han har, og hvilke behov og ønsker hun/han fx har i forhold til:

- At leve et liv uden vold
- Forældrekompetencer
- Bolig og økonomi
- Funktionsniveau og praktiske opgaver
- Beskæftigelse og aktiviteter
- Socialt liv
- Fysisk og psykisk helbred

På baggrund af afklaringen undersøger borgeren sammen med sin kontaktperson og sagsbehandler, hvad borgeren selv og andre kan gøre for at opnå sine mål for opholdet både, hvad der skal arbejdes med under opholdet på krisecentret og evt. i tiden efter og det aftales hvem, der skal gøre hvad. Denne plan (Borgerens Plan) hjælper den enkelte borger med at få overblik over sin situation og giver et godt udgangspunkt for at beslutte, hvad hun/han vil bruge opholdet til og hvilken støtte, hun/han har brug for under og efter opholdet.

Koordinerende rådgivning

Hvis man er indskrevet på et krisecenter efter § 109, har man ret til koordinerende rådgivning, hvilket man vil få en introduktion til kort tid efter indflytningen.

Rådgivningen påbegyndes inden udflytning til egen bolig og fortsætter efter, man er etableret i egen bolig. Man kan få rådgivning i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner, psykologhjælp, ambulante voldsfaglige tilbud og netværk. Rådgivningen er individuel og tager udgangspunkt i borgerens situation og behov. Rådgiveren er en gennemgående og koordinerende person, som man kan støtte sig til, når man skal have sin nye hverdag til at fungere godt. Formålet med koordinerende rådgivning er at medvirke til at forebygge fremtidige ophold på et krisecenter og støtte borgeren (og evt. dennes børn) i at udvikle og udnytte egne ressourcer til at realisere et godt liv uden vold eller trusler om vold.

Hvis man (evt. med familie) er indskrevet på et § 110-tilbud, vil man blive tilbudt boligrådgivning for at hjælpe til udflytning i egen bolig.

3.3 Udvikling og opfølgning

Under opholdet på krisecenteret tilbyder krisecenterets socialrådgiver eller pædagoger støtte, vejledning og rådgivning. €. Arbejdet tager udgangspunkt i Borgerens Plan 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 planen, herunder om målene for opholdet nås, så borgeren bliver klar til at flytte i egen bolig.

3.4 Planlægning af udflytning

Planlægning af udflytning indebærer på den praktiske side at tale om ansøgning om flyttehjælp, hjælp til etablering, indskudslån, budget mv. Desuden evalueres opholdet på krisecentret, og der sættes fokus på at støtte borgeren i at finde de nødvendige løsninger og redskaber til at skulle starte en tilværelse op i egen bolig.

Udflytningssamtale

Der vil være en samtale i forbindelse med udflytning fra krisecentret. Formålet med samtalen er at tage stilling til, hvem der skal orienteres om, at borgeren flytter, og om der er samarbejdspartnere, der skal have oplysninger tilsendt fra borgerens plan for opholdet. Dermed sikres kontinuiteten i den hjælp, som borgeren modtager.

Koordinerende rådgivning og/eller boligrådgivning

Rådgivningen påbegyndes, inden borgeren flytter fra krisecentret, og har til formål at hjælpe i overgangen mellem krisecenter og egen bolig. Som tidligere beskrevet, vil borgeren fortsætte med at modtage koordinerende rådgivning, i op til et år efter udflytning fra krisecentret.

Krisecentret har pligt til at underrette borgerens kommune, når hun/han fraflytter krisecentret.

3.5 Egenbetaling

Servicelovens § 163, stk. 2 bestemmer, at indskrevne borgere skal betale for ophold på et krisecenter. Niveauet for egenbetaling reguleres årligt pr. 1. januar med pris- og lønudvikling. Social- og Ældreministeriet fastsætter taksten i Bekendtgørelse om egenbetaling for midlertidige ophold i boformer efter servicelovens §§ 109 og 110. Børn bor gratis. Se aktuelle priser her: [Retsinformation](#).

Der foretages en konkret og individuel vurdering af, om en borger kan få nedsættelse eller bortfald af egenbetalingen, hvis borger eksempelvis opretholder egen bolig eller har et begrænset økonomisk råderum. Denne vurdering foretages af en myndighedssagsbehandler..

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 jf. bekendtgørelse 1387 om betaling for botilbud. Krisecentret kan kræve de udbetalte lommepenge tilbagebetalt, hvis borgeren 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 tilbyder et midlertidigt ophold, hvor borgeren med støtte fra krisecenterets personale kan få skabt rammerne for at kunne klare sig selv i egen bolig efter endt ophold på krisecentret. Herunder er oplistet de kategorier af ydelser, som indgår i krisecentrenes tilbud. Indsatsen er opdelt afhængigt af, om en borger er optaget på en kvindekrisepads efter servicelovens § 109 eller en krisecenterplads efter servicelovens § 110. Ydelsesbeskrivelserne fremgår i afsnit 8.

Krisecentrenes tilbud efter § 109

Krisecentrene yder grundlæggende støtte til, at borgerne bliver i stand til at mestre eget liv uden vold. De ydelser, der tilbydes 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
- Planlægning af udflytning og koordinerende rådgivning
- Psykologbistand til kvinder og børn.

Krisecentrenes tilbud efter § 110

Krisecentrene yder grundlæggende støtte til, at borgerne bliver i stand til at mestre eget liv. De ydelser, der tilbydes efter servicelovens § 110 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 boligrådgivning
- Eksterne indsatser om psykologbehandling til voldsramte mænd.

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 fælleskøkkener med mulighed for madlavning og fællesspisning. I nogle krisecentre er der umøblerede værelser, hvis man selv har møbler med.

Der er i alle kommunens 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. Af hensyn til de indskrevne borgers sikkerhed skal der udarbejdes aftaler med personalet om besøgende jf. gældende gæsteregler på det enkelte krisecentre, da det har betydning for de indskrevne borgers tryghed og sikkerhed. Krisecentrene har døgndækning, og 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 fire krisecentre. To af disse er selvejende institutioner, der har indgået driftsoverenskomst med Københavns Kommune.

Den Åbne Dør - § 109

Enghavevej 32c, 1674 Kbh. V. (12 pladser)

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

Klostermosegård - § 109

Klostermosevej 117, 3000 Helsingør (10 pladser)

Klostermosegård tager imod kvinder med eller uden børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold. Krisecentret tager bl.a. imod borgere, der grundet trusselsniveauet, har brug for et tilbud udenfor København.

Egmontgården - § 109 og § 110

Svendborggade 1, 1. sal, 2100 København Ø (78 på Svendborggade og 11 på Frederikssundsvej)

Egmontgården tager imod kvinder og mænd med eller uden børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold, og som evt. har andre sociale problemer.

Garvergården - § 109 og § 110

Dannebrogsgade 34, 1660 København V (27 pladser)

Garvergården tager imod kvinder og mænd med eller uden børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold, og som evt. har andre sociale problemer.

5. Indflydelse

Borgere indskrevet på et krisecenter har mulighed for at få indflydelse på de tilbud, der er på krisecentret. Alle krisecentrene har i samarbejde med borgerne udviklet en politik for borgerinddragelse og vedtaget konkrete tiltag, som understøtter borgerinddragelsen i det daglige. Der kan fx være etableret beboermøder på krisecentret, eller der kan afholdes faste møder fx en gang om måneden, hvor krisecentrets tilbud drøftes og planlægges med borgerne.

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). 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.

Der er særligt fokus på kompetenceudviklende kurser og uddannelser, som bl.a. omfatter pædagogik, social- og udlændingelovgivning, sorg- og kriseintervention, 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

Indskrevne borgere har altid mulighed for at tale med deres kontaktperson eller tilbudslederen på krisecentret, hvis der er forhold på krisecentret, som hun/han er utilfreds med.

Borgeren er ligeledes altid velkommen til at tale med sin sagsbehandler i Borgercenter Voksne, hvis der er forhold, som hun/han er utilfreds med. Sagsbehandleren er endvidere forpligtet til at vejlede borgeren om, hvordan man klager herunder til hvem. Andre kan også hjælpe med at klage, eksempelvis familie eller en ven.

7.1 Klage over afslag på indskrivning samt udskrivning

Hvis man ønsker at klage over et afslag på en indskrivning på et krisecenter, kan det ske til Ankestyrelsen, jf. retssikkerhedslovens § 60. Klagefristen er 4 uger. Klagen indgives til krisecentret, som er forpligtet til at genvurdere afgørelsen om indskrivning. Hvis der ikke gives medhold, videregiver krisecentret klagen til Ankestyrelsen. Hvis man ønsker at klage over en udskrivning, kan klagen sendes til Ankestyrelsen, hvis udskrivningen er begrundet i, at borgeren ikke (længere) er i målgruppe for opholdet på krisecenteret. Hvis udskrivningen er en bortvisning begrundet i borgers adfærd, kan afgørelsen ikke påklages til Ankestyrelsen.

7.2 Alle andre klager

Hvis en beboer på et krisecenter ønsker at klage over serviceniveauet, konkrete forhold vedrørende hjælpen eller lignende under sit ophold på krisecenteret, kan hun/han indgive en klage til lederen af krisecenteret. Er borgeren derefter ikke tilfreds med eller enig i lederens behandling eller afgørelse af klagen, kan klagen sendes til Center for Udsatte Voksne og Familier, som krisecentrene er organiseret under:

Center for Udsatte Voksne og Familier

Sundholmsvej 22, 2. sal 2.09
2300 København S

Mail: centerforudsattevoksneogfamilier@kk.dk

7.3 Borgerrådgiveren

Endelig er der mulighed for at klage til Københavns Kommunes Borgerrådgiver, der tager sig af klager over kommunens sagsbehandling, personalets opførsel eller personalets udførelse af praktiske opgaver.

Borgerrådgiveren kan ikke 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.

Københavns Kommunes Borgerrådgiver

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

8. Ydelsesbeskrivelser

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

Krisecentrets personale vurderer afhængigt af den enkelte borgers/families situation, hvilke ydelser der er relevante. Derudover varierer intensiteten i ydelserne afhængigt af borgernes situation, herunder omfanget og alvoren i deres situation.

Indsatsen kan variere fra individuel støtte til gruppeorienteret rådgivning.

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

8.1. Krisehåndtering

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

- At tale om og bearbejde 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

De indskrevne borgere kan også få hjælp til afklaring af deres ressourcer, behov og muligheder. Denne hjælp kan bl.a. bestå i:

- Plan for opholdet
- Hjælp og støtte til at klare livet i egen bolig efter endt ophold.

8.3. Forebyggelse af vold

Voldsramte borgere med ophold på et krisecenter efter servicelovens §§ 109 og 110, kan 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, afbrydelse af 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.

8.4 Psykologsamtaler

- Psykologbehandling til børn og kvinder efter § 109: Der tilbydes psykologbehandling til alle kvinder, der tager ophold på et krisecenter efter §109. Børn, der ledsager moderen under ophold på et krisecenter, tilbydes ligeledes psykologsamtaler efter samme paragraf. Der tilbydes op til 10 samtaler, der tilpasses den enkeltes behov. Samtalerne udføres af en autoriseret psykolog med kendskab til området. Tilbuddet om psykologsamtaler er uafhængigt af opholdets varighed. Psykologbehandlingen iværksættes under selve opholdet eller i umiddelbar forlængelse heraf.
- Psykologbehandling til mænd, der indskrives efter §110: Mænd, der indskrives på et krisecenter efter §110, henvises til eksterne tilbud om psykologsamtaler til voldsramte mænd. Lev Uden Vold har en forsøgsordning, der omfatter 10 timers psykologhjælp til voldsudsatte mænd. Ordningen er finansieret af Social- og Ældreministeriets reserve til foranstaltninger på social, sundheds, og arbejdsmarkedsområdet 2021-2024.

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 med og sikre en hverdag der hænger sammen med at være enlig forsørger
- Sikre forsørgelsesgrundlag, fx skabe kontakt til jobcenter, gældsrådgivningsøgning af legater mv.
- Rådgivning og vejledning for borgere omfattet af udlændingelovgivningen, fx kontakt til Udlændingetjeneste, skabe kontakt til advokat, kontakt til politi og kontakt til andre myndigheder
- Rådgivning og vejledning om Familieretshuset, fx vedrørende separation, skilsmisse, forældremyndighed og samværsaftaler

Rådgivning og vejledning i forhold til afklaring af fremtidig boligsituation, fx formidling af kontakt til sagsbehandlere, afklaring af muligheder for boligsocial anvisning, kontakt til boligselskaber, andre boligløsninger, regler om boligstøtte, og 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 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 og formidling af sikkerhedssituationen
- Støtte til en stabil hverdag med institution og skole.

8.8. Planlægning af udflytning og samarbejde med en koordinerende rådgiver/boligrådgiver

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

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