

## **Kvalitetsstandard for Københavns Kommunes krisecentre 2020-2021**

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

## **Forord**

Mennesker der er udsat for vold eller truet med vold, skal ikke stå alene. Enlige eller familier, som står uden bolig og i en social situation, hvor alting ramler om ørene på dem, skal ikke stå alene.

Jeg er glad for, at vi i Københavns Kommune har krisecentre med dygtigt personale. Nogle har fysiske sår, som skal heles. Andre psykiske. Nogle skal have en hverdag til at fungere med børn med det samme. Hjælpen tager altid udgangspunkt i det, som borgeren eller familien kan selv og har behov for hjælp til. Det kan være decideret krisehjælp, det kan være rådgivning og vejledning. Det kan være omsorg og forskellig støtte i hverdagen. Men det kan også være forebyggelse og planlægning af tiden efter opholdet.

I Københavns Kommune arbejder vi med serviceniveauer på vores krisecentre. Serviceniveauet er vedtaget af Socialudvalget og beskriver den hjælp og støtte, som kommunen tilbyder borgere i krise. Vi tror på, at indsatsen på krisecentrene kan hjælpe københavnere ud af volden eller krisesituationen og videre i livet.

Derfor er målet også, at et ophold på et krisecenter giver borgerne lige præcis det, der skal til, for at de kan komme på fode igen. Så de kan skabe et godt liv for dem selv og deres børn i egen bolig.

Mia Nyegaard,  
Socialborgmester

## **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 et 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 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, 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.

En kvinde kan tage ophold på et krisecenter, hvis hun (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.<sup>1</sup>

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 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

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 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

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, 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.

### 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 visse 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 i nære relationer kan også tage ophold på krisecenter efter § 110. Vold i nære relationer er en betegnelse for fysisk og psykisk vold mellem familiemedlemmer, partnere eller eks partnere og børn og forældre.

---

<sup>1</sup> 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. Ved økonomisk vold bliver den voldsudsatte frataget retten til at styre sin egen økonomi og bliver herved sin partner økonomisk underdanig.

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

**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: [Socialeydels@kk.dk](mailto:Socialeydels@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 målgruppen for ophold på krisecenter, vil borgeren blive vejledt til andet relevant tilbud fx Hjemløseenheden i Københavns Kommune. Hvis borgeren ikke er københavner, 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, findes der altid en plads med det samme enten på det krisecenter, som borgeren har henvendt sig på, eller et andet relevant krisecenter, hvis der er fuldt belagt på det første.

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.

### **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 passende tilbud på et andet krisecenter, eventuelt uden for byen.

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 udredning samt borgerens mål for opholdet og tiden derefter.<sup>2</sup>

Udredningen 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, 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.

Sagsbehandleren kan i forbindelse med udarbejdelsen af planen for opholdet også fortage 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:

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

<sup>2</sup> Borgerens mål for opholdet og tiden derefter indgår i den samlede Borgerens Plan, som er et fælles redskab for myndighed og udfører. Se nærmere omkring redskabet og implementering her: <http://sof.kkintra.kk.dk/indhold/borgerens-plan-1>

### *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 på telefonnr. 33 17 41 22.-

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 udredt sin situation og behov for støtte. Der vil på baggrund af udredningen blive lagt en samlet plan for opholdet. Dette sker i et samarbejde mellem borgeren, dennes kontaktperson og sagsbehandler.

Umiddelbart efter borgerens ankomst opstartes udredningen af borgerens situation, og borger og kontaktperson planlægger de første uger af opholdet. Udredningen 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.

Udredningen 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
- Sit barn/sine børn
- Bolig
- Beskæftigelse eller uddannelse
- Økonomi
- Familie og sociale netværk
- Sundhed

På baggrund af udredningen 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 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 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 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.

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 arbejdes der med socialpædagogisk omsorg og støtte samt med vejledning og rådgivning fra krisecentrenes socialrådgiver(e) eller pædagoger. Arbejdet tager udgangspunkt i planen for ophold 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 for opholdet, herunder om målene for opholdet nås, så borgeren bliver klar til at flytte i egen bolig.

### **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 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 afslutningssamtale 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, efter udflytning fra krisecentret.

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

### **3.5 Egenbetaling**

Serviceovens § 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 Indenrigsministeriet fastsætter taksten i Bekendtgørelse om egenbetaling for midlertidige ophold i boformer efter serviceovens §§ 109 og 110. Børn bor gratis. Se aktuelle priser her: [Retsinformation](#).

Hvis en borger stadigvæk har en bolig, der betales husleje for, skal vedkommende som udgangspunkt ikke betale for ophold på krisecentret. Der er også mulighed for at få nedsat egenbetalingen. Begge dele forudsætter, at en myndighedssagsbehandler foretager en konkret vurdering af borgerens økonomi.

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 kan tilbyde 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 kvindekriseplass efter serviceovens § 109 eller en krisecenterplads efter serviceovens § 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 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 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
- 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 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 dørtелефон eller chip, og der er låst til de enkelte beboergange og de individuelle lejligheder og værelser. Af hensyn til de indskrevne borgeres sikkerhed skal der udarbejdes aftaler med personalet om besøgende, da det har betydning for de indskrevne borgeres tryghed og sikkerhed. 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**

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 - § 109**

Klostermosevej 117, 3000 Helsingør (10 pladser)

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

### **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, eller som har sociale problemer. Egmontgården kan desuden modtage store familier og borgere med handicap.

### **Garvergården - § 109 og § 110**

Dannebrogsgade 34, 1660 København V (27 pladser)

Garvergården tager akut mod kvinder og mænd med eller uden børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold, eller som har 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 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 ud over 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

Indskrevne borgere har altid mulighed for at tale med sin 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 forpligtiget 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 optagelse/bortvisning

Hvis man ønsker at klage over et afslag på optagelse i krisecenter eller eventuel bortvisning, kan det ske til Ankestyrelsen, jf. retssikkerhedslovens § 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 en beboer på et krisecenter ønsker at klage over serviceniveau, 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 Borgercenter Voksne, som krisecentrene hører under:

#### Socialforvaltningen

Borgercenter Voksne  
Islands Brygge 37  
2300 København S

Det er også muligt at klage via et sikkert link på kommunens hjemmeside, hvor man logger ind med NemID. Linket findes her:

[www.kk.dk/borgercenter-voksne-staben](http://www.kk.dk/borgercenter-voksne-staben).

### 7.3 Borgerrådgiveren

Endelig er der 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)

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.

## 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.

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 den enkelte borger/familie.

#### **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. Nogle af tilbuddene gives individuelt, mens andre gives i grupper.

### **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 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**

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 (kun § 109)**

Voldsramte kvinder med ophold på et krisecenter efter servicelovens § 109, 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
- 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 forsørger
- Sikre forsørgelsesgrundlag, fx skabe kontakt til jobcenter, gældsrådgivning, tage kontakt til Sø- og Handelsretten, søgning af legater mv.
- Rådgivning og vejledning for borgere omfattet af udlændingelovgivningen, fx kontakt til Udlændingeservice, 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.