

Bilag 1

Kvalitetsstandard for Københavns Kommunes krisecentre 2023-2024

Kvalitetsstandard for krisecentre for kvinder udsat for eller truet med vold i nære relationer

Forord

Københavnere, som bliver udsat for vold eller får trusler om vold, skal have et sikkert sted at søge tilflugt. Københavnerne, som står uden et hjem og er i krise, skal have tryghed, omsorg og den hjælp, de har brug for. De skal aldrig stå alene – hverken dem selv, deres børn eller nærmeste. De skal kunne få den rette hjælp på det rigtige tidspunkt, så de trygt og sikkert kan komme videre til et nyt og bedre liv – et liv uden vold.

På Københavns Kommunes krisecentre har vi dygtige og engagerede medarbejdere, der står klar til at hjælpe voldsudsatte og deres børn med at skabe sikkerhed, beskyttelse og ro i hverdagen – med støtte, omsorg og rådgivning om, hvordan de bedst kommer videre og væk fra den krisesituation, de og deres eventuelle børn befinder sig i. Hjælpen tager altid udgangspunkt i det, som den enkelte borger og eventuelle børn har behov for hjælp til.

Nogle gange drejer det sig om decideret krisehjælp – om at hele fysiske eller psykiske sår. Andre gange drejer det sig om hjælp til selvhjælp og planlægning af tiden efter opholdet på krisecentret – om at få skabt en stabil tilværelse og en rolig hverdag for dem selv og deres børn.

Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Københavns Kommunes krisecentre for 2023-2024 er vedtaget af Borgerrepræsentationen og beskriver den hjælp og støtte, som Københavns Kommune tilbyder borgere i krise – og med at komme ud af volden og godt videre i livet.

Karina Vestergård Madsen

Socialborgmester

Indhold

Resumé	1
1. Indledning.....	2
1.1 Målsætninger og værdigrundlag for Københavns Kommunes krisecentre.....	2
2. Sagsbehandling og indskrivning på krisecenter	2
2.1 Henvendelsesmuligheder	2
2.2 Visitation.....	3
2.3 Egenbetaling.....	4
3. Forløb og indhold af opholdet	4
3.1 Visitation.....	4
3.2 Stabilisering, afklaring og planlægning af ophold.....	4
3.3 Udvikling og opfølgning	5
3.4 Planlægning af udflytning	5
3.5 Koordinerende rådgivning.....	6
4. Indhold af krisecentrenes serviceydelser	6
5. Krisecentrenes fysiske rammer	8
6. Borgerindflydelse.....	8
7. Personalepolitik	8
8. Klageadgang	9

Resumé

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 herunder kontakten med Borgercenter Voksne samt de regler, der gør sig gældende i forhold til bl.a. orienteringspligt, anonymitet og egenbetaling,

Afsnit 3 til 5 omhandler krisecentrene. Afsnit 3 omhandler krisecentrenes serviceniveau, herunder indholdet og faserne i et krisecenterophold. Afsnit 4 beskriver den hjælp, som borgerne kan forvente at modtage i forbindelse med et ophold på et af kommunens krisecentre. Afsnit 5 omhandler krisecentrenes fysiske rammer.

Afsnit 6, 7 og 8 omhandler henholdsvis borgerindflydelse, personalepolitik og klageadgang.

1. Indledning

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

Kvalitetsstandarden omfatter Københavns Kommunes krisecentre efter servicelovens § 109.

Jævnfør servicelovens § 109 skal kommunerne tilbyde:

" midlertidigt ophold i boformer til kvinder, som har været udsat for vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Kvinderne kan være ledsaget af børn, og de modtager under opholdet omsorg og støtte".

Definition af vold i nære relationer

Vold i nære relationer omfatter fysisk og psykisk vold mellem familiemedlemmer, herunder mellem partnere og eksparnere og mellem forældre og deres børn.

Socialstyrelsen definerer vold som:

"en handling eller trussel, der – uanset formålet – er egnet til eller krænker en anden persons integritet, eller som skræmmer, smerter eller skader personen – uanset om personen er et barn eller en voksen. Volden kan have samme effekt på andre personer, der overværer eller overhører handlingen. Volden kan være en bevidst handling eller en handling, der sker i affekt. Handlingen overskrider endvidere samfundets love og normer".

1.1 Målsætninger og værdigrundlag for Københavns Kommunes krisecentre

Københavns Kommunes målsætninger for krisecenterområdet er:

- At sikre den voldsudsatte og eventuelle børns sikkerhed, tryghed og omsorg med henblik på, at den voldsudsatte opnår en tilværelse uden vold i nære relationer
- At reducere følgerne af vold i nære relationer og afhjælpe fremtidig vold i nære relationer
- At afhjælpe øjeblikkelige vanskeligheder og forebygge yderligere sociale problemer

På den korte bane arbejder krisecentrene således med akut beskyttelse, tryghed og krisehjælp. Samtidig arbejdes der aktivt med at støtte borgeren til en udvikling, hvor hun bliver i stand til at orientere sig mod et selvstændigt liv uden vold.

Borgeren og eventuelle børn tilbydes en helhedsorienteret indsats via et tæt samarbejde med relevante samarbejdspartnere og tager altid udgangspunkt i den enkeltes families ressourcer, ønsker og behov.

2. Sagsbehandling og indskrivning på krisecenter

Hvis man har været udsat for vold eller trusler om vold, kan man som borger henvende sig til Borgercenter Voksne, Den Sociale Døgnvagt eller direkte til et krisecenter efter eget valg, uanset hvor i landet det ligger.

2.1 Henvendelsesmuligheder

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

Den Sociale Døgnvagt (åbent 24 timer i døgnet året rundt)

Åboulevard 38
2200 København N
Telefon: 33 17 33 33

Krisecentrene

Den Åbne Dør (12 pladser)

Enghavevej 32c
1674 Kbh. V.
Telefon: 33 24 91 03

Klostermosegård (10 pladser)

Klostermosevej 117
3000 Helsingør
Telefon: 33 17 46 46

Egmontgården (38 pladser)

Svendborggade 1, 1. sal
2100 København Ø
Telefon: 33 17 49 86

Garvergården (14 pladser)

Dannebrogsgade 34
1660 København V
Telefon: 51 70 10 89

2.2 Visitation

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

Det er lederen på krisecentret, der træffer afgørelse om, hvorvidt en borger kan tilbydes ophold. Hvis lederen vurderer, at borgeren ikke er i målgruppen, vil borgeren blive vejledt til andet relevant tilbud fx Hjemløseenheden i Københavns Kommune. Borgeren har mulighed for at klage over lederens afgørelse, jf. afsnit 8.

I forbindelse med indskrivning vil der altid blive foretaget en risikovurdering af kvindens situation. Er man i fare og har brug for at komme væk fra København, vil man blive henvist til et krisecenter, der ligger uden for byen eller et andet sted i landet.

Orienteringspligt

Krisecentret er forpligtet til at orientere borgerens kommune om, at en borger er blevet indskrevet senest 3 hverdage efter, at der er truffet afgørelse om indskrivning. I Københavns Kommune er det Hjemløseenheden under Borgercenter Voksne, der orienteres. 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.

Anonymitet

Af hensyn til sikkerheden er det muligt at blive indskrevet anonymt på et krisecenter. Man kan dog ikke bevare sin anonymitet i forhold til hjemkommunen, jf. orienteringspligten, eller fx hvis man ønsker at blive opskrevet til en bolig i Københavns Kommune. Det betyder ikke, at borgerens ophold bliver offentligt, men blot at kommunen har kendskab til borgerens identitet.

Ved mangel på ledige pladser

I tilfælde af, at der ikke er ledig plads på et af kommunens krisecentre, står det kvinden frit for at finde et andet krisecenter. Borgercenter Voksne eller det enkelte krisecenter kan være behjælpelige med at finde et relevant tilbud på et andet krisecenter, eventuelt uden for byen eller et andet sted i landet.

Der tilbydes håndholdt visitation, såfremt kvinden ikke ønsker eller ikke selv er i stand til at ringe rundt til andre krisecentre.

2.3 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 Ældreministeriet fastsætter taksten i Bekendtgørelse om egenbetaling for midlertidige ophold i boformer efter serviceovens § 109. 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 BEK nr. 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. Forløb og indhold af opholdet

Opholdet på et krisecenter består af flere faser:

- Visitation
- Stabilisering, afklaring og planlægning af ophold
- Udvikling og opfølgning
- Planlægning af udflytning
- Tilbud om koordinerende rådgivning.

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

Visitation	
Stabilisering, afklaring og planlægning af ophold	
Udvikling og opfølgning	
Planlægning af udflytning	
Tilbud om koordinerende rådgivning	

I det følgende beskrives faserne nærmere.

3.1 Visitation

Se afsnit 2.2.

3.2 Stabilisering, afklaring og planlægning af ophold

Umiddelbart efter indskrivningen får borger tilknyttet en kontaktperson.

Der er fokus på at skabe ro, stabilitet og tryghed, at håndtere akutte krisereaktioner og at udfolde borgerens/familiens liv og voldshistorie. Borgerens/familiens situation og risiko for at blive udsat for ny vold vurderes.

Samtidig er der mange praktiske forhold, der umiddelbart tages hånd om: Økonomi, kontakt til kommune, politi, læge, sygemelding fra arbejdet etc.

Borgerens/familiens situation og behov for støtte afklares løbende og består bl.a. i, at borgeren sammen med sin kontaktperson undersøger, hvilke ressourcer borgeren har, og hvilke behov og ønsker hun har i forhold til støtte og bearbejdelse af volden, sikkerhed, støtte ift. forældrekompetencer, bolig og økonomi, beskæftigelse mv.

Den løbende afklaring, noteres i en "Borgerbeskrivelse", som hjælper den enkelte borger med at få overblik over sin situation og giver et godt udgangspunkt for at beslutte, hvad borgeren vil bruge opholdet til og hvilken støtte, der er behov for under og efter opholdet.

På baggrund af afklaringen udarbejdes der en plan ("Borgerens Plan"), som indeholder borgerens mål, hvad der skal til for at opnå målene, og hvor lang tid det forventes at tage. Det er også beskrevet, hvad borgeren selv kan/skal gøre for at opnå sine mål og hvad andre kan/skal gøre.

Planen justeres løbende gennem opholdet og retter sig både mod, hvad der skal arbejdes med i den periode, borgeren opholder sig på krisecentret, men også i tiden efter, så der sikres bæredygtighed i indsatsen.

Planen sætter således en ramme for indsatsen og er samtidig et redskab i samarbejdet mellem borgeren, kontaktpersonen på krisecentret, sagsbehandleren og andre relevante samarbejdspartnere.

Tilbud om § 141 handleplan

Kommunen er forpligtet til at vejlede bredt i forhold til hjælp efter sociallovgivningen og forpligtet til at tilbyde en handleplan efter servicelovens § 141 for at sikre en koordineret og helhedsorienteret indsats.

Såfremt borgeren ønsker, og der er behov for en koordineret indsats, får Borgerens Plan status af en § 141 handleplan. Sagsbehandleren vil således typisk indgå i et tæt koordineret samarbejde med borger og personalet på krisecentre ift. at vurdere, om der er behov for øvrige tiltag for at sikre en helhedsorienteret indsats. Sagsbehandleren kan eksempelvis foretage en vurdering af, om borgeren opfylder kriterierne for at blive indstillet til en bolig gennem den boligsociale anvisning eller om der skal visiteres til støtte i egen bolig.

I Københavns Kommune udarbejdes § 141 handleplanen inden for de første tre måneder efter kontakt med borger og revideres minimum hver tredje måned.

Samarbejde med Borgercenter Børn og Unge

Krisecentrene har et tæt samarbejde med Borgercenter Børn og Unge, når borgeren har børn med på krisecentret.

3.3 Udvikling og opfølgning

Under opholdet på krisecentret tilbyder krisecentrets socialrådgiver eller pædagoger støtte, vejledning og rådgivning. Borgerens voldshistorie bearbejdes, og der sættes fokus på borgerens ressourcer og handlemuligheder. Arbejdet tager udgangspunkt i Borgerens Plan og koordineres med andre eventuelle samarbejdspartnere, som skal inddrages for at realisere den. Planen evalueres minimum hver 3. måned med henblik på at vurdere, om der skal foretages tilpasninger for at nå målene for opholdet.

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.

Inden udflytningen tages der ligeledes stilling til, hvem der eventuelt fremadrettet skal inddrages i borgerens sag, så der sikres kontinuitet i indsatsen.

Krisecentret har pligt til at underrette borgerens kommune inden for 3 hverdage, når borgeren fraflytter krisecentret.

3.5 Tilbud om koordinerende rådgivning

Når man er indskrevet på et krisecenter, har man ret til tilbud om koordinerende rådgivning.

Den koordinerende rådgivning påbegyndes, inden borgeren flytter fra krisecentret, og har til formål at hjælpe i overgangen mellem krisecenter og egen bolig med henblik på at sikre stabilitet i den nye bolig.

Borgeren kan modtage koordinerende rådgivning i 6 måneder med mulighed for forlængelse i op til et år efter udflytning fra krisecentret.

Den koordinerende rådgiver er en gennemgående person, der kan støtte borgeren i boligen fx i forhold til økonomi, arbejdsmarked, uddannelse, børn, bolig, fortsatte konsekvenser af oplevet vold, sundhedsvæsen mv.

Den koordinerende rådgiver kan desuden følge op på, iværksætte og koordinere forskellige tiltag omkring borgeren for at sikre, at de indsatser, den enkelte borger indgår i, er relevante.

Rådgivningen er individuel og tager udgangspunkt i borgerens situation og behov.

4. Indhold af krisecentrenes serviceydelser

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

Indsatsen kan variere fra individuel støtte til gruppeorienteret rådgivning.

I det følgende beskrives de ydelser, som krisecentrene tilbyder. Ydelserne falder inden for følgende kategoriseringer:

- Krisehåndtering
- Afklaring af ressourcer, behov og muligheder
- Bearbejdelse af volden og forebyggelse af ny vold
- Psykologsamtaler
- 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.

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.

Afklaring af ressourcer, behov og muligheder

Borgerne 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.

Bearbejdelse af volden og forebyggelse af ny vold

Voldsramte borgere med ophold på et krisecenter kan bl.a. få hjælp til:

- At få overblik over volden, fx omfang, karakter, varighed
- 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 ved at sætte fokus på ressourcer og handlemuligheder
- 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.

Psykologsamtaler

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.

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 skabe en fornuftig hverdag som 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, kontakt til advokat, politi og 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, regler om boligstøtte mv.
- Anden rådgivning og vejledning, fx ift. sundhed.

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

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.

Særlig støtte til børn

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

- Samtale om oplevelser
- Psykologsamtaler og krisebehandling af børn og unge
- Besøg af sundhedsplejen til alle børn under 3 år, og mulighed for besøg til ældre børn

- Børnelegegrupper
- Børneaktiviteter
- Beretning af livshistorier
- 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.

Planlægning af udflytning og evt. samarbejde med en koordinerende rådgiver

Ydelsen kan bl.a. bestå i:

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

5. Krisecentrenes fysiske rammer

Faciliteter

Krisecentrene har alle møblerede 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.

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.

Krisecentre Egmontgården samt Garvergården er begge udstyret med elevator, men boligerne er ikke kørestolsvenlige.

Sikkerhed

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 indgås aftaler med personalet om besøgende, jf. gældende gæsteregler på det enkelte krisecentre, da det har betydning for de indskrevne borgers tryk og sikkerhed. Krisecentrene har døgn dækning, og det er ikke muligt for personer uden for krisecentret at få oplyst, hvem der bor på krisecentret.

Der findes en beredskabsplan og brandslukningsudstyr på alle krisecentre.

Alle vinduer over stueetage er udstyret med børnesikring.

6. Borgerindflydelse

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.

7. 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.

8. Klageadgang

Indskrevne borgere har altid mulighed for at tale med deres kontaktperson eller lederen på krisecentret, hvis der er forhold på krisecentret, som borger er utilfreds med.

Borgeren er ligeledes altid velkommen til at tale med sin sagsbehandler i Borgercenter Voksne, hvis der er forhold, som borger 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.

Klageadgang i forbindelse med ind- og udskrivning

Hvis man ønsker at klage over afgørelser om ind- og udskrivning på et krisecenter, skal klagen indgives til krisecentret. Man kan klage ved at skrive, ringe eller ved personligt fremmøde. Klagen skal være modtaget i krisecentret senest fire uger efter, at borger har modtaget afgørelsen.

Krisecentret har herefter pligt til at foretage en genvurdering af afgørelsen.

Hvis borger ikke får medhold i klagen, skal krisecentret sende klagen videre til Ankestyrelsen og orientere borger herom. Hvis udskrivningen er en bortvisning begrundet i borgers adfærd, kan afgørelsen ikke påklages til Ankestyrelsen.

Retningslinjer for klager til Ankestyrelsen kan findes på www.ast.dk under punktet "For borgere med en klagesag".

Klageadgang i forbindelse med andre forhold

Hvis en beboer på et krisecenter ønsker at klage over serviceniveauet, konkrete forhold vedrørende hjælpen eller lignende under sit ophold på krisecenteret, kan borger 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

Borgerrådgiveren

Der er også 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. Borgerrådgiveren kan også behandle klager, der vedrører diskrimination.

Københavns Kommunes Borgerrådgiver
Vester Voldgade 2A
1552 København V
Tlf. 3366 1400
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser, men hvis Borgerrådgiveren ikke kan tage sig af klagen, vil han/hun altid sørge for at sende klagen videre til den myndighed, som kan behandle den.

Socialtilsynets whistleblowerordning

Endelig er det muligt at klage til Socialtilsynets whistleblowerordning, hvis man oplever bekymrende forhold på et krisecenter. Det er muligt at indgive klagen anonymt.

Whistleblowerordningen i Socialtilsyn hovedstaden

Telefon: 38 21 37 70

Åbningstider: Mandag-torsdag kl. 9-15, fredag kl. 9-12

Telefonen er lukket på almindelige helligdage og mellem jul og nytår.

Links til elektronisk klageformular kan findes på: <https://socialtilsyn.frederiksberg.dk/whistleblower>