

Fremtidsvisioner for det socialfaglige arbejde i krisecenterkontekst

# Bilag 1

① Først vil vi bede dig om at angive dit navn og tilknyttede kvindekrisecenter nedenfor

Navn

Kvindekrisecenter

② Den første del af spørgeskemaet omhandler kvindekrisecenterets organisering, normering, antal ansatte samt organiseringen af socialrådgiverfunktionen

Hvordan er krisecenteret organiseret?

- Kommunalt
- Selvejende/privat
- Andet

③ Hvilke faggrupper er der ansat på kvindekrisecenteret - som indgår i det daglige arbejde med målgruppen? (du skal både krydse af i afkrydsningsfeltet og skrive antal i tekstboks)

- Socialrådgivere (angiv antal)
- Kontaktpersoner eller kvinderådgivere (skriv antal)
- Børnepædagoger (skriv antal)
- Andre (angiv antal)
- Har du kommentarer til personalefordelingen, skriv dem her:

④ Hvor mange kvinder/familier er der plads til at have indskrevet på krisecentret?

Skriv antal:

Hvad er din stillingsbetegnelse?

- Socialrådgiver
- Kontaktperson eller kvinderådgiver
- Andet (skriv stillingsbetegnelse)

5 Er du den eneste ansatte socialrådgiver?

- Ja (**Hop til element 11**)
- Nej (**Hop til element 8**)

6 Hvor mange socialrådgivere er der ansat inkl. dig selv?

Skriv antal \_\_\_\_\_

7 Har de andre socialrådgivere samme stillingsbeskrivelse/funktion som dig?

- Ja (**Hop til element 11**)
- Nej (**Hop til element 10**)

8 Hvilken anden stillingsbeskrivelse/funktion har de øvrige socialrådgivere?

- Ledelse
- Souschef
- Børneperson
- Familierådgiver (§109, stk. 4)
- Efterværn
- Kontaktperson eller kvinderådgiver
- Andet \_\_\_\_\_



9 Er du involveret i alle de indskrevne kvinder/familiers forløb, under deres ophold?

- Ja (**Hop til element 13**)
- Nej (**Hop til element 12**)

10 Hvor mange af de indskrevne kvinder/familiers forløb er du involveret i?

Skriv antal (eksempelvis 4 ud af 8) \_\_\_\_\_

11

Hvordan er dit arbejde organiseret?

- Jeg har ansvaret for og varetager alle mine arbejdsopgaver alene
- Jeg har ansvaret for og varetager alle mine arbejdsopgaver alene, men jeg har kolleger med lignende opgaver.
- Jeg varetager nogle af mine opgaver alene og nogle af mine opgaver i et team
- Jeg arbejder i et flerfagligt team
- Jeg arbejder i et tværfagligt team

12

Er du involveret i hele kvinden/familiens forløb fra indskrivning til udslusning?

- Ja (**Hop til element 16**)
- Nej (**Hop til element 15**)

13

Hvilke dele af forløbet er du da involveret i?

- Indskrivningsforløb
- Opholdsforløb
- Udslusnings/udskrivningsforløb
- Efterværn

14

De næste par spørgsmål vil handle om de fællesfaglige og tværfaglige funktioner i krisecenteret.

Spørgsmålene skal besvares med både ja/nej og ansvarlig/medansvarlig. "Ansvarlig" betyder, at det udelukkende er dig, der står for opgaven, mens "medansvarlig" betyder, at opgaven ligger inden for de fællesfaglige opgaver eller at opgaven er placeret i teamet og det derfor varierer hvem, der varetager opgaven m.m. Svarer du "hverken ansvarlig eller medansvarlig" betyder det, at du ikke varetager opgaven.

Modtager du nyankomne kvinder/familier, og deltager ved indskrivningen af kvinden/familien?

- Ja
- Nej

15

Indeholder din funktionsbeskrivelse, at du er ansvarlig/medansvarlig for løbende at yde støttende omsorgssamtaler med kvinden/familien?

- Ja, jeg er ansvarlig
- Ja, jeg er medansvarlig
- Nej, jeg er hverken ansvarlig eller medansvarlig

16

Tilbyder du krisesamtaler til de voldsudsatte kvinder og deres børn?

- Ja, jeg er ansvarlig
- Ja, jeg er medansvarlig
- Nej, jeg er hverken ansvarlig eller medansvarlig

17

Indeholder din funktionsbeskrivelse, at du er ansvarlig/medansvarlig for løbende samtaler om volden og voldens konsekvenser?

- Ja, jeg er ansvarlig
- Ja, jeg er medansvarlig
- Nej, jeg er hverken ansvarlig eller medansvarlig

18

De næste spørgsmål handler om dine specifikke arbejdsområder. Spørgsmålene handler om, hvorvidt du er involveret i afklaringen/udførelsen af forskellige arbejdsopgaver og områder, herunder at yde råd, vejledning, støtte og hjælp indenfor disse områder.

Spørgsmålene skal besvares med ansvarlig/medansvarlig/hverken ansvarlig eller medansvarlig. "Ansvarlig" betyder, at det udelukkende er dig, der står for opgaven, mens "medansvarlig" betyder, at opgaven ligger inden for de fællesfaglige opgaver eller at opgaven er placeret i teamet og det derfor varierer hvem, der varetager opgaven m.m. Svarer du "hverken ansvarlig eller medansvarlig" betyder det, at du ikke varetager opgaven.

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med indskrivningen?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Sikkerhedsvurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henvendelse til bopælskommune med orientering om indskrivningsårsag/ familiens problemstillinger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indhentning af EAN-nummer/faktureringsadresse, kontakt til socialfaglig sagsbehandler.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afklaring af hvorvidt beboeren allerede har sagsbehandler(e) i bopælskommunen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afklaring ift. hvilken kommune, der er handlekommune, opholds og bopælskommune, og betalingskommune på de forskellige områder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med kvindens/familiens boligsituation?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Vurdering af evt. opsigelse af bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ændring af folkeregisteradresse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opskrivning på den akutte boligliste i bopælskommune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opskrivning i boligselskaber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afhentning/opmagasinering af møbler, evt. afhentning af personlige ejendele, evt. via hjælp fra politiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med kvindens/familiens indkomstgrundlag?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Afklaring af indkomst (løn, dagpenge, sygedagpenge, kontanthjælp, pension eller andet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansøgning om ydelse/forsørgelsesgrundlag jf. ovenstående	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eventuel sygemelding til arbejdsgiver/jobcenter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt til A-kasse, afklaring af rådighedsbegrebet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med kvindens/familiens økonomi?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Hjælp til budgetlægning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Egen konto/ophør af fælles økonomi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansøgning om enkelttydelser til fx overlevelseshjælp, flytning, opmagasinering mm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansøge om fondsmidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med kvindens/familiens opholdstilladelse?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Afklaring af opholdsgrundlag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Råd og vejledning om mulighederne for ansøgning om ophold	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt til Udlændingeservice og Statsforvaltningens Udlændinge afdeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anmodning om nyt opholdsgrundlag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udfærdigelse af Krisecentererklæring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anmodning om indkomst/dækning af udgifter for familiesammenførte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med kvindens/familiens beskæftigelses- og uddannelsessituation?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Afklaring af uddannelse/jobsituation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hjælp til indskrivning på uddannelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hjælp til jobsøgning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sygemelding hos arbejdsgiver/nedsat tid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forberedelse til og/eller støtte under sygesamtale med arbejdsgiver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med kvindens børn?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Søge ordinært/ekstra børnetilskud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Søge om andre tilskud (eks. enlig forsørger)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orienterer om retten til psykologhjælp til børn jf. § 109 stk. 5, hjælpe med at iværksætte tilbuddet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Underrette kommunen ved bekymring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oplyse politi om barns ophold på Krisecenter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fastholde skolepligten, søge taxaordning, eller etablere kontakt til nærliggende Skole/ sikkerheds vurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daginstitutionens tilbud/ sørge for bevilling af den kommunale andel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Økonomisk/ pædagogisk friplads	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forberedelse til og/eller støtte under indledende samtale med skole/institution	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med statsforvaltningen og retten i spørgsmål om skilsmisse og samvær?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Afklaring af forældremyndighed (fælles/ene)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning i forhold til forældremyndighed/bopæl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning i forhold til samvær	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt til advokat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning og støtte i forbindelse med møder i Statsforvaltning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"Oversættelse" af skrivelser fra Statsforvaltningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Krisecentererklæring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udtalelse til Statsforvaltningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansøgning om børnebidrag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hjælp til at indhente den rette dokumentation i forbindelse med ansøgninger i Statsforvaltningen

26

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med en eventuel skilsmisse/bodeling?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Afklaring af ægteskab/separation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning i forhold til separation/skilsmisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Direkte skilsmisse med begrundelse i vold	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udfyldelse af diverse ansøgninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indhentning af rette dokumentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Støtte i overlevering af sagens oplysninger til advokat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning ift. familieretlige problemstillinger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning og støtte i forbindelse med møder i Statsforvaltningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27

Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med anmeldelse af vold til politiet?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Afklaring i forhold til anmeldelse af volden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning i forhold til anmeldelse af volden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hjælp til udfærdigelse af skrivelse/anmeldelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning og støtte ved eventuel anmeldelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning og støtte ved retsmøder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgive/ hjælpe ift. ansøgning om polititilhold, samt overfaldsalarm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28

Hvis du varetager nogle andre funktioner i forbindelse med en kvindes/familiens ophold på krisecenteret, kan de nævnes her.

Skriv her:



29

De næste spørgsmål handler om din funktion i forbindelse med kvindens/familiens udslusning fra kvindekrisecenteret.

Du skal fortsat besvare spørgsmålene med udgangspunkt i din funktion/rolle. Spørgsmålene skal besvares med ansvarlig/medansvarlig/hverken ansvarlig eller medansvarlig. "Ansvarlig" betyder, at det udelukkende er dig, der står for opgaven, mens "medansvarlig" betyder, at opgaven ligger inden for de fællesfaglige opgaver eller at opgaven er placeret i teamet og det derfor varierer hvem, der varetager opgaven m.m. Svarer du "hverken ansvarlig eller medansvarlig" betyder det, at du ikke varetager opgaven.



30) Hvilke opgaver varetager du i forbindelse med kvindens/familiens udslusning fra kvindekrisecenteret?

	Ansvarlig	Medansvarlig	Hverken ansvarlig eller medansvarlig
Ansøgning om indskudslån	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansøgning om boligstøtte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansøgning om etableringshjælp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansøgning om hjælp til flytning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansøgning hos fonde i forbindelse med kvindes/familiens reetablering i egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ændring af folkeregisteradresse og postadresse / evt. hemmelig adresse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hjælp til budgetlægning ift. de fremtidige udgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opfølgning på diverse ydelser/ansøgninger, hvis kvinden overgår til ny kommune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medvirke ved den første kontakt til den nye bopælskommune, enten i form af netværksmøde, eller sikring af navne på nye sagsbehandlere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt til skole/daginstitution i fremtidige bopælskommune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgivning ift. kvindens eventuelle fremtidige kontakt til diverse forvaltningsenheder og øvrige instanser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overlevering / deltagelse i samtale med familierådgiver §109.stk4. i kvindens/familiens fremtidige bopælskommune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31) Er punkterne i forrige spørgsmål om udslusningsfasen overordnet set allerede en del af jeres tilbud på krisecentret?

- Ja  
 Nej

32) Inddrages familierådgiveren i den tidligere bopælskommune/handlekommune som udgangspunkt altid i udslusningsfasen - som loven henviser til?

- Altid  
 Ofte  
 Nogen gange  
 Sjældent  
 Aldrig

33) Er der et særligt samarbejde med familierådgiveren i krisecentrets beliggenhedskommune, som via delegationsaftaler varetager tidligere anførte opgaver, mens kvinden fortsat har ophold på krisecentret?

- Ja  
 Nej

34

Er der et særligt samarbejde med familierådgiveren i krisecentrets beliggenhedskommune, når det handler om kommunens egne borgere, eller kvinder/familier, der flytter til beliggenhedskommunen efter endt ophold på krisecentret?

- Altid
- Ofte
- Nogen gange
- Sjældent
- Aldrig

35

Er den kommunale familierådgiver ansat/tilknyttet krisecentret og varetager tidligere anførte opgaver ift. de kvinder, der er indskrevet på krisecentret?

- Ja
- Nej

36

De næste spørgsmål vil handle om dine holdninger til familierådgivningen som tilbud (§109, stk.4).

Hvordan vurderer du kvindens behov for familierådgivning jf. § 109, stk. 4 som tilbud i forhold til de tilbud, kvindekrisecenteret tilbyder i forvejen?

	Behovet er meget stort	Behovet er stort	Behovet er nogenlunde	Behovet er småt	Der er ikke noget behov
I forbindelse med udslusningsfasen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I forbindelse med kvindens/familiens udflytning til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37

Hvordan vurderer du familierådgivningen § 109, stk. 4 som et tilbud til voldudsatte kvinder og børn?

	Meget godt	Godt	Nogenlunde	Dårligt	Meget dårligt
I forbindelse med udslusningsfasen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I forbindelse med kvindens/familiens udflytning til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38

Oplever du, at der er forskel på, hvad tilbuddet om familierådgivning indeholder alt efter hvilken kommune, der er tale om?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke

39) Vurderer du, at det er afgørende for kvindens oplevelse af familierådgivningens hjælp, at der skabes kontakt til familierådgiveren inden kvindens udflytning fra krisecenteret?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke

40) Vurderer du, at tilbuddet om familierådgivning jf. §109,stk.4 ville være bedre, hvis familierådgiveren var fast tilknyttet til det enkelte krisecenter og dermed blev introduceret allerede under opholdet?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke

41) Angiv fordele og ulemper ved familierådgivningen som tilbud (§109, stk. 4)

Skriv her:



42) De sidste spørgsmål vil handle om krisecenterets tilbud om efterværn til voldsudsatte kvinder og børn.

Tilbydes der efterværn til de voldsudsatte kvinder efter endt ophold på krisecentret?

- Ja (**Hop til element 49**)
- Nej (**Hop til element 50**)

43) I hvilket omfang tilbydes der efterværn?

- 1-2 gange
- 3-5 gange
- 5-10 gange
- 10-20 gange
- Mere end 20 gange

44) Har I andre former for efterværnstilbud?

- Netværksgrupper
- Madklub
- Tilbud om socialt gruppearbejde
- Røde Kors' Q netværk
- Vi har ingen andre former for efterværnstilbud
- Andet (skriv her) \_\_\_\_\_



45

Hvordan vurderer du behovet for efterværn hos de voldsudsatte kvinder, selvom de får tilbudt familierådgivning §109, stk. 4?

- Behovet er meget stort
- Behovet er stort
- Behovet er nogenlunde
- Behovet er småt
- Der er ikke noget behov

46

Hvor tit henvender de kvinder, der har været indskrevet på krisecenteret, sig efter udskrivning for at søge om rådgivning?

- Meget ofte
- Ofte
- Jævnligt
- Ind i mellem
- Sjældent
- Aldrig

Tusind tak for din tid og besvarelse af spørgeskemaet. Det har stor betydning for undersøgelsens resultat.

Først når du trykker på "færdig!", sendes spørgeskemaets resultater.

Fremtidsvisioner for det socialfaglige arbejde i krisecenterkontekst

## Bilag 3

## Grundpakke for Kvindekrisecentre under LOKK

*Grundpakken er udarbejdet af LOKK med henblik på at optimere § 109 tilbuddet til voldsudsatte kvinder og børn, primært krisecenteropholdet. Grundpakken skal ses som målsætninger for kvindekrisecentrenes professionelle og faglige standard. Grundpakken indeholder nuværende lovgivning samt indebærer lovændringer og ændringer af vejledningen.*

### Målgruppen

Et kvindekrisecenter er et midlertidigt botilbud iht. Servicelovens § 109 til kvinder, som har været udsat for vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Kvinderne kan være ledsaget af deres børn. Et kvindekrisecenter adskiller sig fra andre krisecentre ved, at mænd ikke kan indskrives.

### Ambulant rådgivning

Kvindekrisecentret tilbyder ambulant rådgivning til kvinder, der har været udsat for vold. Rådgivningen har forebyggende og støttende funktion.

### Akutfunktion

For at sikre den voldsudsatte kvinde og hendes børn adgang til hurtig hjælp skal der arbejdes for, at alle kvindekrisecentre kan hjælpe de kvinder, der henvender sig, i alle døgnerts timer.

### Pladskapacitet

Kvindekrisecentrenes kapacitet skal være baseret på indbyggerantal for at sikre det nødvendige antal pladser og henvendelsesmuligheder lokalt som regionalt.

På LOKK's intranet findes en oversigt over ledige pladser på kvindekrisecentre, der er medlemmer af organisationen, og som kvindekrisecentret eller Hotline kan viderehenvise til.

### Selv møderprincippet

Kvinderne kan selv henvende sig til kvindekrisecentret.

Kvindekrisecentrene er et landsdækkende tilbud og en kvinde kan derfor vælge at kontakte det kvindekrisecenter, hvor hun føler sig sikker.

### Visitation

Lederen på kvindekrisecentret har visitationsretten og træffer efter en faglig vurdering afgørelse om, hvorvidt kvinden tilhører målgruppen, og om indskrivning kan finde sted. Såfremt det vurderes, at kvinden ikke tilhører målgruppen, henvises til andet tilbud eller til sagsbehandler.

Det er lederen af kvindekrisecenteret der i samarbejde med kvinden afgør, hvornår formålet med opholdet er opfyldt og det derfor kan afsluttes.

### Henvisning

Offentlige myndigheder kan henvise en kvinde til ophold på et kvindekrisecenter, men ikke visitere.

### Anonymitet

Af sikkerhedsmæssige grunde og af diskretionshensyn skal en kvinde kunne henvende sig anonymt til et kvindekrisecenter. Den hidtidige bopælskommune bør dog senest 14 dage efter visiteringen underrettes om, at en af dens borgere har ophold på det pågældende kvindekrisecenter. Dette kan gøres, uden at kvindens navn og cpr-nummer oplyses.

**Kontakt til betalingskommunen om takstbetaling**

Såfremt kvinden giver tilladelse, kontakter kvindekrisecentret kvindens hjemkommune enten pr. telefon eller pr. brev indenfor de første 3 hverdage. Kommunen orienteres om, at en kvinde og hendes eventuelle barn/børn opholder sig på kvindekrisecentret og oplyses om den takstmæssige betaling.

**Takst**

Ophold på kvindekrisecenter skal være gratis for kvinder og børn. Kvindekrisecentrene er takstfinansierede med 50 % statsrefusion. Taksten skal fremgå af Tilbudsportalen.

**Betaling for kost**

På nogle kvindekrisecentre sørger kvinderne selv for kosten, og på andre betaler kvinderne en kostpris. Det enkelte kvindekrisecenter fastsætter selv en eventuel kostordning og kostpris, som kvinden afholder.

**Akut underhold**

Såfremt kvinden ved ankomsten står uden midler, skal den hidtidige bopælskommune sørge for underhold indtil kvindens økonomiske situation er afklaret.

**Tolkebistand**

Den hidtidige bopælskommune sørger for betaling af al nødvendig tolkebistand til kvinder og børn.

**Kontakt til handlekommunen om handleplan**

Såfremt kvinden giver tilladelse og har behov for det, kontaktes handlekommunen med henblik på en dialog om handleplan samt orientering om opholdstilbuddet på kvindekrisecentret. Opholdsplanen skal være en del af kommunens handleplan.

**Sikkerhed og beskyttelse på et kvindekrisecenter**

Kvindekrisecentret tilbyder sikkerhed for at beskytte den voldsudsatte kvinde og hendes børn mod yderligere vold og overgreb. Som en del af visitationen foretages en sikkerhedsvurdering. Kvindekrisecentrets fysiske rammer skal sikres. Hvert kvindekrisecenter skal have udarbejdet sikkerhedsprocedurer for kvinder og børn, ansatte og frivillige medarbejdere.

**Ophold på et kvindekrisecenter**

Et ophold på kvindekrisecenter rummer 4 faser, hvortil der tilknyttes relevant faglig ekspertise og faglige tilbud. De 4 faser er:

1. Indflytning
2. Ophold
3. Udflytning
4. Efterværn

**1. Indflytningsfase**

Modtagelsen af kvinder og børn sker ud fra en faglig grundlæggende viden om krisereaktioner og voldens konsekvenser.

Der foretages en sikkerhedsvurdering af både kvinder og børn.

I indflytningsfasen modtager kvinden og hendes eventuelle børn krisehjælp, foruden hjælp til afdækning af aktuelle problemstillinger, og til afklaring af ønsker og behov for rådgivning og støtte under opholdet.

## 2. Opholdsfase

Målet for kvindekrisecentrenes indsats er at afhjælpe følgerne af vold og at støtte kvinderne til en udvikling, der gør det muligt for dem og deres børn at leve et liv fri af vold. Kvindekrisecentrene har metodefrihed og arbejder ud fra forskellige teoretiske referencerammer. Kvindekrisecentrene har ansatte med en faglig specialiseret viden om vold og dens konsekvenser, om kriser og traumer. Kvindekrisecentrene kan, som en del af deres metodefrihed, supplere den faglige ydelse med omsorgs- og eventuelle andre funktioner varetaget af frivillige.

### **Tilbud til kvinder**

Kvinden modtager omsorg, faglig specialiseret krisehjælp, rådgivning og støtte omkring socialfaglige og familieretslige problemstillinger samt eventuel behandling.

### **Opholdsplan**

Krisecentret tilbyder udarbejdelse af en opholdsplan med udgangspunkt i kvindens ønsker og behov. Opholdsplanen skal være en del af kommunens handleplan, hvis kvinden er omfattet heraf.

### **Tilbud til børn**

Alle kvindekrisecentre skal have et særligt tilbud rettet mod børn og unge. Tilbuddet tager udgangspunkt i faglig viden om børn og unge, der har været udsat for eller har været vidne til vold. Der skal som minimum tilbydes samtaler og aktiviteter med børn individuelt/i grupper, samt mor/barn samtaler og aktiviteter.

Børn i skolealderen skal modtage undervisning jfr. gældende lovgivning.

Kvindekrisecentrene skal sikre børnene mod yderligere vold og overgreb. Det inkluderer, at der sammen med moderen foretages en sikkerhedsvurdering i forhold til skole og daginstitution, udlevering til samvær med faderen m.m.

I forbindelse med opholdet skal kvindekrisecentret støtte moderen i at bibringe det professionelle netværk omkring familien en forståelse for barnets særlige problemstillinger.

### **Underretningspligt**

Kvindekrisecentrene har en skærpet underretningspligt jfr. Barnets Reform § 153, hvor personer, der udøver offentlig tjeneste eller offentligt hverv, skal underrette kommunen, hvis de under udøvelsen af tjenesten eller hvervet får kendskab til eller grund til at antage, at et barn eller en ung under 18 år har været udsat for vold eller andre overgreb.

### **Behandling**

Kvindekrisecentret rådgiver kvinden om, at hun og børnene har ret til psykologsamtaler og / eller lægebehandling. Både kvinder og børn skal tilbydes gratis psykologsamtaler.

### **Behandlingstilbud til mænd**

Kvindekrisecentret rådgiver om behandlingstilbud til voldsudøvende mænd. Denne rådgivning skal ske ikke mindst af hensyn til fremtidig samvær med fælles børn.

## 3. Udflytningsfase



### **Opholdets varighed**

Lederen afgør ud fra en faglig vurdering, hvornår formålet med opholdet er opfyldt. Dvs. at kvinden har gennemgået en proces, hvor hun har fået bearbejdet den akutte krise og hvor de juridiske og praktiske forhold er afklaret, så hun kan være mest mulig tryk og i sikkerhed i den kommende bolig. Af hensyn til kvindens muligheder for at få et liv uden vold, vil det ofte være hensigtsmæssigt, at opholdslængden er mindst 3 måneder.

### **Udslusning**

Under udslusningsfasen arbejdes der med at planlægge udflytning og det fremtidige liv udenfor kvindekrisecentret.

I udslusningsfasen kan der opstå ny bekymring og retraumatisering, hvorfor der arbejdes med sikkerhedsplanlægning i den kommende bolig og i den kommende hverdag.

### **4. Efterværn**

Kvindekrisecentret har efterværnstilbud til kvinder og børn. At frigøre sig fra vold er ofte en langvarig proces, der kan strække sig over år. Der tilbydes efterværn i en periode efter opholdet, der støtter op om denne proces. Kvindekrisecentrets tilbud om efterværn bygger på den relationelle tillid, der er skabt under opholdet. Efterværnet kan indeholde hjemmebesøg, netværksgrupper, socialt gruppearbejde, hvor volden bearbejdes, mulighed for at vende tilbage til krisecentret for råd og vejledning, samarbejde med familierådgiver m.m.

### **Specialiserede kvindekrisecentre**

Udover de almindelige kvindekrisecentre skal der på landsplan og regionsplan være et passende antal kvindekrisecentre, der har specialtilbud til de voldsudsatte kvinder, der har brug for særlige rammer eller ikke kan indgå i de eksisterende kvindekrisecentertilbud, eksempelvis:

- Længerevarende kvindekrisecentertilbud til voldsudsatte kvinder med særlige behov
- Kvindekrisecentre med handicaptilgængelighed
- Tilbud til psykisk udviklingshæmmede kvinder
- Tilbud til etniske unge/par udsat for æresrelateret vold
- Tilbud til handlede kvinder
- Tilbud til narkoprostituerede kvinder
- Tilbud til kvinder med misbrug/psykiatrisk lidelse eller dobbeltdiagnoser

Vedtaget på generalforsamlingen 2012

Fremtidsvisioner for det socialfaglige arbejde i krisecenterkontekst

## Bilag 4

soner med nedsat psykisk funktionsevne med dom til ophold på sikret afdeling, mellem alle landets kommuner efter folketal.

Det er Lolland Kommune, som i samarbejde med Region Sjælland og Kofoedsminde træffer afgørelse om optagelse på den sikrede afdeling på Kofoedsminde. Det er kommunalbestyrelsen i borgere-ns opholdskommune, der har ansvaret for at fuldbyrde en foranstaltning. En anbringelse på Kofoedsmindes sikrede afdeling kræver derfor, at det anbringende kommune har truffet beslutning herom.

Det er kommunalbestyrelsen i borgerens opholdskommune, der bl.a. skal træffe afgørelse om flytning af en borger mellem sikret og åben afdeling. Når der er tale om en psykisk udviklingshæmmed, der i medfør af straffelovens § 16 eller § 69 er dømt til anbringelse i sikret afdeling for personer med vidtgående psykiske handicap, vil den domfældte ikke kunne overføres til en åben afdeling uden en retskendelse herom.

Efter den ændring af opholdskommunereglene, der trådte i kraft den 1. august 2010, er det i følge retssikkerhedslovens § 9, stk. 7, en borgers oprindelige opholdskommune, der er handle- og betalingskommune, hvis borgeren får ophold i f.eks. et botilbud efter § 107 eller § 108.

### Kapitel 9

*Botilbud efter servicelovens § 109. (Kvindekrisecentre)*

**132.** I dette kapitel behandles botilbud efter servicelovens § 109, de såkaldte kvindekrisecentre. Det er bl.a. reglerne om behandlingen på kvindekrisecenter, forsyningsansvar og kvalitetsstandard for kvindekrisecentre.

Kvinder på krisecentre kan være ledsaget af deres børn, i hvilke tilfælde servicelovens § 109, stk. 4, om familierådgivning og § 109, stk. 5, om psykologbehandling til børn, finder anvendelse. Reglerne om familierådgivning behandles i denne vejledning, jf. nedenfor pkt. 141-146. For vejledning om psykologbehandling til børn, der ledsager deres mor på kvindekrisecenter, og for vejledning i de generelle regler for særlig støtte til børn og unge henvises til Vejledning om særlig støtte til børn og unge og deres familier (Vejledning nr. 3 til serviceloven).

### Kvindekrisecentre

#### Serviceloven

**§ 109.** Kommunalbestyrelsen skal 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.

*Stk. 2.* Optagelse i boformer kan ske anonymt ved egen henvendelse eller ved henvisning fra offentlige myndigheder.

*Stk. 3.* Lederen træffer afgørelse om optagelse.

**133.** Boformer efter servicelovens § 109 (kvindekrisecentre) er et midlertidigt døgntilbud til kvinder og børn, som har været udsat for vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Under opholdet ydes støtte og omsorg, samt eventuelt sikret ophold, rådgivning og efterværn.

#### Handlekommune

**134.** En kvinde på et kvindekrisecenter kan have forladt sin hidtidige bopæl uden mulighed for at vende tilbage dertil. Er det tilfældet, og ligger kvindekrisecentret ikke i samme kommune som den hidtidige bopæl, får kvinden efter retssikkerhedslovens § 9, stk. 2, opholdskommune i den kommune, hvor krisecentret ligger. Så længe kvinden har ophold på krisecentret eller i et tilsvarende botilbud, bevarer kvinden dog sin hidtidige bopælskommune, som handlekommune, hvis der skal modtages hjælp efter serviceloven, jf. retssikkerhedslovens § 9, stk. 7. Det vil sige, at pligten til at handle i henhold til serviceloven, påhviler kvindens hidtidige bopælskommune.

I nogle tilfælde kan det dog være hensigtsmæssigt, hvis f.eks. krisecentret ligger geografisk meget langt væk fra kvindens hidtidige bopælskommune, at kommunerne indgår en aftale om, at borgerens aktuelle opholdskommune (det vil sige krisecentrets beliggenhedskommune) helt eller delvis bemyndiges til at udøve alle eller nogle opgaver efter loven, på vegne af den hidtidige bopælskommune, jf. retssikkerhedslovens § 9, stk. 9.

Disse regler nødvendiggør, at de to involverede kommuner vedrørende en borger indgår i et konstruktivt samarbejde med henblik på at sikre helhed i indsatsen over for borgeren. Der henvises herom til punkt 3 i Socialministeriets orienteringsskrivelse nr. 9294 af 20. maj 2010. Skrivelsen kan findes på ministeriets hjemmeside: [www.social.dk](http://www.social.dk) og på retsinformation: [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk).

I langt de fleste tilfælde, er det enkelt at fastslå, hvor kvinderne på krisecentrene kommer fra, fordi de som oftest flytter direkte fra deres hidtidige bopæl til krisecentret.

Er der uenighed mellem to kommuner om, hvem der har handlepligt, følger det af retssikkerhedslovens § 9, stk. 11, jf. stk. 10, at den af de uenige kommuner, som kvinden har eller senest har haft folkeregisteradresse i, skal fungere som handlekommune. Denne kommune fungerer som handlekommune og har pligt til at yde hjælp, indtil det er afklaret, hvilken kommune der er rette handlekommune. Se i øvrigt neden for pkt. 141 om familieråd giverordningen.

#### *Visitation*

**135.** Kvinden kan selv rette henvendelse til kvindekrisecentret om optagelse. Optagelse kan også ske efter henvisning fra offentlige myndigheder. Det er lederen af kvindekrisecentret, der træffer afgørelse om optagelse. Er det f.eks. af pladshensyn ikke muligt at optage kvinden, skal lederen bistå kvinden med at få plads på et andet kvindekrisecenter.

Kvindens ønske om anonymitet og dermed manglende registrering skal respekteres, jf. § 109, stk. 2. I forbindelse med eksempelvis, at der udbetales overførselsindkomst til den pågældende, kan det dog vise sig svært at opretholde anonymiteten.

#### *Særligt om kvinder med handicap*

**136.** Også kvinder med en funktionsnedsættelse kan have behov for at benytte et kvindekrisecenter.

Kvindekrisecentret bør være fysisk tilgængeligt for kvinder med funktionsnedsættelser, og man skal være opmærksom på, at personer med handicap kan have behov for særlig støtte. F.eks. kan der undertiden være behov for, at personalet i særlig grad støtter kvinden i kontakten til myndighederne, i forhold til en række praktiske spørgsmål, herunder

også spørgsmål om behov for støtte, f.eks. i form af hjælpemidler.

Kvindens støttebehov kan tilgodeses såvel gennem kvindekrisecentrets personale som f.eks. af den kommunale hjemmepleje, en ledsageordning, dækning af merudgifter, hjælpemidler mv. Det er derfor en forudsætning, at der er et samarbejde mellem kvindekrisecentret og kommunen, kvindens handlekommune, med henblik på at sikre, at kvindens modtager den støtte hun har behov for og er berettiget til.

#### *Forsyningsansvar*

**137.** Kommunalbestyrelsen har ansvaret for, at der er det tilstrækkelige antal pladser til midlertidigt ophold i kvindekrisecentre til kvinder, der har været udsat for vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Kommunalbestyrelsen kan opfylde dette forsyningsansvar ved etablering og brug af egne tilbud, eller ved at købe pladser hos andre leverandører, herunder private tilbud eller eventuelt i et regionalt drevet tilbud.

#### *Betaling*

**138.** De nærmere regler om betaling for ophold på et kvindekrisecenter fremgår af Socialministeriets bekendtgørelse om betaling for botilbud mv. efter servicelovens kapitel 20 samt om flytteret i forbindelse med botilbud efter § 108.

#### *Behandling på kvindekrisecentre i medfør af servicelovens § 102*

**139.** Behandlingsydelser forudsættes først og fremmest ydet efter de almindelige regler herom. Der kan dog være situationer, hvor disse regler ikke er hensigtsmæssige eller tilstrækkelige. Efter servicelovens § 102 kan der derfor i særlige tilfælde gives tilbud om behandling. Behandlingstilbud efter servicelovens § 102 skal ligge ud over de tilbud, der generelt tilbydes efter sundhedslovgivningen, og skal herudover indgå i en handleplan for den enkelte, som et led i den samlede sociale indsats. Der vil typisk kunne være tale om socialpsykiatrisk, psykologisk eller specialterapeutiske behandlingstilbud, som kan medvirke til at forbedre/vedligeholde den enkeltes funktionsniveau fysisk, psykisk og socialt.

### *Børn på kvindekrisecentre*

140. Der opstår en særlig problemstilling, når en voldramt kvinde medbringer sine børn på kvindekrisecentret. Undersøgelser viser, at knapt 2000 børn hvert år opholder sig på kvindekrisecentrene. Af disse børn har  $\frac{3}{4}$  overværet vold mod deres mor, mens mere end halvdelen af børnene selv har været udsat for vold. Andre undersøgelser viser, at det er ligeså belastende for børn at være vidne til fysisk vold mellem forældrene, som selv at være udsat for vold i familien. Børn og unge, der opholder sig på kvindekrisecentre, har ofte brug for særlig støtte under opholdet og efter fraflytningen fra krisecentret. Der henvises til Vejledning 3 om særlig støtte til børn og unge og deres familier for en beskrivelse af de relevante bestemmelser i serviceloven.

#### *Tilbud om familierådgiver til kvinder med børn på kvindekrisecenter*

#### *Serviceloven*

##### § 109. ...

*Stk. 4.* Kommunalbestyrelsen skal tilbyde støtte og vejledning fra en familierådgiver til kvinder med børn på boformer efter denne bestemmelse. Rådgivningen gives i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner, sundhedsvæsen mv. og skal understøtte de enkelte dele i kommunalbestyrelsens øvrige tilbud. Rådgivningen iværksættes, når forberedelsen til udflytning fra boformen påbegyndes, og indtil kvinden og børnene er etableret i egen bolig.

#### *Handlepligt og målgruppe*

141. Alle kvinder med børn på krisecenter skal tilbydes en familierådgiver. Rådgivningen skal iværksættes forud for kvindens udflytning fra krisecentret. Tilbuddet om familierådgiver skal gives både i de tilfælde, hvor kvindens børn er med på krisecenter, og i de tilfælde, hvor børnene ikke er med på krisecentret. Kun kvinder, der ikke har andel i forældremyndigheden over børnene, er undtaget fra tilbuddet.

Pligten til at tilbyde en familierådgiver påhviler kommunalbestyrelsen i den kommune, der er handlekommune i forhold til kvindens ophold på krisecentret, jf. ovenfor pkt. 134, handlekommune. Hvis

en kvinde undervejs i forløbet flytter fra krisecentret til en bolig, der ikke er omfattet af de boligtyper, der er nævnt i retssikkerhedslovens § 9, stk. 7, får kvinden opholds- og handlekommune i den kommune, hvor boligen ligger, og forpligtigelsen til at yde f.eks. familierådgivning påhviler herefter denne kommune.

#### *Familierådgivningens formål*

142. Kvinder og børn, der tager ophold på krisecentre udgør ofte en særlig sårbar gruppe, der kan have behov for hjælp til at komme over traumatiserende oplevelser, eksempelvis som følge af partnervold og/eller trusler om vold. Det kan især være vanskeligt for kvinden og børnene, når opholdet på krisecentret ophører, og kvinden skal skabe sig en ny tilværelse sammen med sine børn, uden den voldelige partner. Risikoen for, at kvinden og børnene falder tilbage i den uholdbare situation, de befandt sig i inden opholdet på krisecenter, er stor, hvis kvinden og børnene overlades til sig selv. Kvindeme og deres børn har for at undgå tilbagefald, ofte behov for hjælp til en ny start både i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner og sundhedsvæsen. Familierådgivningen er en koordinerende og sammenhængende støtte til kvinder med børn i voldsramte familier, og har som formål at bidrage til, at kvinden og børnene kan få en ny og mere stabil tilværelse. Familierådgivningen skal yde støtte og gøre kvinderne og børnene parate til udflytning fra krisecentrene, og mødre skal styrkes i deres forælderrolle som eneforsørger. Når det er afklaret, hvilken bopælskommune kvinden vil få efter udflytning, er det derfor vigtigt, at der sættes ind så tidligt som muligt, det vil sige allerede inden kvinden og børnene flytter ud fra krisecentret med henblik på at starte en ny tilværelse.

#### *Familierådgivningens funktion*

143. Familierådgivningen består af flere funktioner. For det første skal familierådgiveren være case-manager, et gennemgående bindeled, som skaber kontakt til relevante myndigheder, og sikrer at ingen myndighed eller instans slipper, inden en anden har taget over i forhold til kvinden og børnene. For det andet skal familierådgiveren være koordinerende, en tovholder der følger op på alle myndigheders indsats, og varetager andre nødvendige opgaver,

også de særlige der eventuelt måtte være i forhold til f.eks. etniske kvinder. For det tredje skal familierådgiveren være tværsektoriel med mulighed for at sikre tæt myndighedssamarbejde, så kvinden sættes i stand til at kunne benytte det sociale system, uden at blive tabt undervejs. Endelig skal familierådgiveren være opmærksom på at være støttende i forhold til den voldsramte kvinde, herunder i forhold til behov for behandling, at skabe netværk for kvinderne mv.

Familierådgivningen skal være individuelt og konkret målrettet i forhold til kvindens og børnenes situation generelt. Støtten kan f.eks. være i forhold til at formidle adgang til bolig og rådgive om huslejebetaling, at sikre økonomisk uafhængighed af den voldelige partner, herunder evt. budgetlægning og afvikling af evt. gæld, fastholde eller tilvejebringe en tilbagevenden til arbejdsmarkedet ved at kontakte arbejdsplads, jobcenter mv., underrette skole og/eller daginstitution, sørge for skole - eller dagtilbudsskift, kontakte sundhedsvæsen, undersøge behov for psykologbehandling, kontakte politi med henblik på sikkerhedsplanlægning, anskaffelse af overfaldsalarm, hjælpe med papirer i forbindelse med separation/skilsmisse, forældremyndighed og samvær mv.

#### *Kontakt mellem familierådgiver og kvinden*

144. Familierådgiveren skal adviseres, når en kvinde med børn tager ophold på et krisecenter. Familierådgiveren kan evt. have en aftale med krisecentret om faste træffetider på krisecentret, eller at familierådgiveren deltager i faste møder på krisecentret.

Da kvinder på krisecenter, som udgangspunkt har ret til at være anonyme, skal kvinden give skriftligt samtykke til at modtage rådgivning, og til at familierådgiveren indhenter og viderebringer oplysninger. Familierådgiveren fører journal i lighed med forvaltningens øvrige sagsbehandlere.

#### *Familierådgivningens varighed*

145. Det er hensigten, at rådgivningen skal påbegyndes inden udflytningen og fortsætte efter etableringen i egen bolig. Hvis kvinden flytter tilbage til den voldelige mand suspenderes familierådgivningen, med mulighed for at blive genoptaget, hvis kvinden igen flytter på krisecenter eller i egen bolig.

Hvis kvinden flytter til familie eller venner med henblik på en afklaring, fortsættes familierådgivningen, indtil det er afklaret, om kvinden flytter tilbage til den voldelige partner.

Behovet for varigheden af familierådgivningen vil typisk variere fra sag til sag. Tidsforbruget vil sandsynligvis være størst i starten og med tiden blive mindre. Et typisk forløb kan være et par timer om ugen med en varighed på 6 måneder, med mulighed for ved særlige behov at forlænge det til 12 måneder.

#### *Familierådgiverens ansættelse og organisatoriske forankring*

146. Det vil være hensigtsmæssigt, at familierådgiveren er organisatorisk forankret i den kommunale forvaltning, for dermed at sikre den rette kompetence til at koordinere de forskellige forhold omkring kvindens og børnenes liv, som f.eks. daginstitutionsskift, økonomisk uafhængighed fra den voldelige partner mv. Det vil endvidere være hensigtsmæssigt, at kommunens familierådgiverfunktion fortrinsvis varetages af én eller få erfarne sagsbehandlere, evt. med stedfortrædere, frem for at ordningen varetages af et helt team. En rådgiver med kendskab til de forskellige afdelinger i forvaltningen, vil være en god forudsætning for at kunne agere effektivt i forhold til at koordinere de forskellige indsatsområder, som nogle af kvinderne og børnene vil have behov for.

#### *Kvalitetsstandard for kvindekrisecentre*

147. Der er med hjemmel i servicelovens § 139, fastsat regler om kvalitetsstandard for kvindekrisecentre. Reglerne findes i bekendtgørelse nr. 631 af 25. juni 2006 om kvalitetsstandarder for kvindekrisecentre efter § 109 i lov om social service.

#### *Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder*

##### *For kvindekrisecentre*

§ 1. Kommunalbestyrelsen fastsætter en kvalitetsstandard for kommunens kvindekrisecentre efter § 109 i lov om social service.

Stk. 2. Kvalitetsstandarden skal indeholde information til borgerne om de tilbud og ydelser, borgeren kan tilbydes ved ophold i de kvindekrisecentre, der er nævnt i stk. 1, herunder de politi-

ske målsætninger og prioriteringer, som kommunalbestyrelsen træffer beslutning om.

*Stk. 3.* Kommunalbestyrelsens kvalitetsstandard og kommunalbestyrelsens opfølgning og revision på kvalitetsstandarderne gøres alment tilgængelig for borgerne i kommunen, herunder på internettet.

*Stk. 4.* Kommunalbestyrelsen reviderer kvalitetsstandarderne hvert andet år.

#### *Kvalitetsstandardens formål*

**148.** Udarbejdelsen af en kvalitetsstandard skal medvirke til at gøre det gennemskueligt, hvad borgerne kan forvente på et kvindekrisecenter, ud fra de politiske beslutninger kommunalbestyrelsen har truffet. Udarbejdelsen af kvalitetsstandarder for kvindekrisecentre skal endvidere ses i sammenhæng med servicelovens formål på voksenområdet, jf. servicelovens § 81. Efter denne bestemmelse bør indsatsen sigte mod at forbedre den enkeltes sociale og personlige funktion samt udviklingsmuligheder, ligesom indsatsen bør sigte mod at forbedre mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje. Tilbuddene skal være sammenhængende og helhedsorienterede, og det skal tilstræbes, at det samlede tilbud bidrager til at give den enkelte en mere selvstændig tilværelse med respekt for den enkeltes ønsker, behov og muligheder for livsudfoldelse.

**149.** Kvalitetsstandarderne skal omfatte de målsætninger, som kommunalbestyrelsen træffer om indhold, omfang og udførelse af ydelserne efter § 109 i serviceloven.

Standarderne skal være en konkretisering af, hvad borgerne kan forvente i kvindekrisecentertilbud efter § 109. Den skal gøre det synligt og gennemskueligt, hvilken service borgerne kan forvente, og om der er sammenhæng mellem det serviceniveau, som kommunalbestyrelsen har besluttet, og de faktiske, konkrete ydelser, som borgerne modtager.

Det forudsættes, at repræsentanter for beboere i kvindekrisecentre inddrages ved udarbejdelse og opfølgning på kvalitetsstandarderne, jf. bekendtgørelsens § 4, stk. 2.

Udarbejdelse og revision af kvalitetsstandarderne skal fremme dialogen mellem det politiske niveau og borgere/brugere med henblik på at opnå gen-

nemsigtighed og forståelse for de ydelser, der tilbydes og niveauet for ydelserne.

#### *Kvalitetsstandardens tilgængelighed*

**150.** Kvalitetsstandarderne skal offentliggøres på en måde, så den er alment tilgængelig for borgerne. Standarderne skal som minimum være tilgængelige på internettet, f.eks. på kommunens hjemmeside. Hvis det enkelte kvindekrisecenter har en hjemmeside, kan den også være tilgængelig der. Kommunalbestyrelsen bør i forbindelse med offentliggørelsen på internettet overveje, hvordan kvalitetsstandarderne bedst muligt gøres tilgængelige for mennesker med handicap. Der kan eventuelt i samarbejde med brugergrupper overvejes andre former for tilgængelighed af kvalitetsstandarderne end de nævnte f.eks. på flere sprog.

#### *Revision af kvalitetsstandarderne*

**151.** Kommunalbestyrelsen skal hvert andet år revidere kvalitetsstandarderne.

Ved revisionen kan kommunalbestyrelsen vurdere standarderne på baggrund af bl.a. de erfaringer, der er indhentet i forbindelse med opfølgningen, jf. bekendtgørelsen om kvalitetsstandarder § 4. Det kan f.eks. dreje sig om erfaringer fra beboerne.

Kommunalbestyrelsen vurderer herefter, om der er grundlag for at ændre i kvalitetsstandarderne.

Selv om der kun er pligt til at revidere kvalitetsstandarderne hvert andet år, kan det være hensigtsmæssigt, at indholdet af kvalitetsstandarderne løbende, målrettet og systematisk vurderes og justeres i samarbejde med brugere, så arbejdet med at revidere standarderne bliver en dynamisk og fortløbende proces.

Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med revision af kvalitetsstandarderne sørge for, at hvert enkelt kvindekrisecenter informerer borgerne om serviceniveauet i det pågældende center, jf. bekendtgørelsens § 3, ligesom kommunalbestyrelsen skal påse, at forholdene i de enkelte kvindekrisecentre er i overensstemmelse med standarderne, jf. bekendtgørelsens § 4.

#### *Indholdet af kvalitetsstandarderne*

*Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for kvindekrisecentre.*

§ 2. Kvalitetsstandarden for kvindekrisecentre som nævnt i § 1, skal som minimum omfatte en beskrivelse af følgende områder:

- 1) Antallet af pladser i det enkelte krisecenter og de fysiske rammer i krisecentret.
- 2) Den overordnede målsætning for kvindekrisecentrenes virksomhed.
- 3) En beskrivelse af de ydelser og tilbud, der tilbydes kvinder og børn på krisecentrene i amtet
- 4) Opholds- og kostbetaling for kvinder og børn, der opholder sig på krisecentre.
- 5) Procedurer for, hvorledes borgeren kan henvende sig til et kvindekrisecenter, og hvem der kan få ophold på kvindekrisecentre.
- 6) Fællesfaciliteter på krisecentrene.
- 7) Personalepolitik, herunder målsætning for kompetenceniveau og efteruddannelse for personalet på krisecentrene.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelserne oplyser endvidere om den fremtidige indsats på kvindekrisecenterområdet.

*Stk. 3.* Kommunalbestyrelserne skal derudover informere om følgende forhold:

- 1) Værdier og normer, som indsatsen bygger på.
- 2) Brugerindflydelse og eventuelle beboerråd.

152. Der er i § 2 i bekendtgørelse om kvalitetsstandarder fastsat hvilke punkter, der som minimum skal behandles i kvalitetsstandarden. Kommunalbestyrelsen fastlægger niveauet for indholdet af standarden på de enkelte punkter.

*Den overordnede målsætning for kvindekrisecentrenes virksomhed*

153. Et kvindekrisecenter skal tilbyde midlertidigt og sikkert ophold til voldstruede og voldsramte kvinder og deres eventuelle børn. Under opholdet skal kvinderne og deres børn tilbydes omsorg, støtte og rådgivning. Den overordnede angivelse af krisecentrenes målsætning kan indeholde såvel beskrivelse af som formålet med den omsorg, støtte og rådgivning, der tilbydes i kvindekrisecentrene under opholdet. Derudover kan beskrivelsen angive, hvilken form for ambulante rådgivning kvindekrisecentret yder samt beskrive, hvorledes den bedst

mulige udslusning fra kvindekrisecentret skal foregå. Det kan ligeledes beskrives, hvordan opgavefordelingen mellem eventuelle frivillige og ansatte er.

*Antallet af pladser i det enkelte kvindekrisecenter og de fysiske rammer*

154. Kvalitetsstandarden skal angive antallet af pladser i det enkelte krisecenter i kommunen. Herudover skal standarden for værelser, faciliteter (f.eks. køkken og bad), beliggenhed og tilgængelighed for fysisk handicappede kvinder mv. beskrives. Kvinderne bør så vidt muligt tilbydes enkeltværelse med plads til kvinden og hendes eventuelle børn.

Vedrørende kvindekrisecentrenes fysiske rammer bør sikkerhedsforanstaltninger tænkes ind. Tryghed er en vigtig faktor under ophold på kvindekrisecentre, og det er vigtigt at kvinder og børn kan opholde sig indendørs på kvindekrisecentret og eventuelt på udenoms arealerne uden at frygte, at eksempelvis kvindens tidligere ægtefælle eller samlever kan tiltinge sig adgang.

*Ydelser og tilbud til kvinder og børn på krisecentre*

155. Kommunalbestyrelsen skal i kvalitetsstandarden angive rammerne for hvilke ydelser, der tilbydes på krisecentrene, ligesom der angives oplysninger om personalets uddannelsesmæssige baggrund.

Standarden kan indeholde retningslinjer for den støtte og omsorg, der tilbydes kvinderne og deres børn. I den forbindelse kan det f.eks. være relevant at beskrive, hvordan det kan sikres, at kvindekrisecentrene individualiserer hjælpen til forskellige målgrupper for at tilgodese særlige behov, herunder at kvinder med anden etnisk baggrund end dansk modtager fornøden hjælp til deres eventuelle særlige behov.

Børn, der tager ophold sammen med deres mor på et krisecenter, vil næsten altid have været udsat for mere eller mindre voldsomme oplevelser forud for opholdet. Det er derfor vigtigt, at der tages selvstændig stilling til, hvordan børnene støttes i at bearbejde disse oplevelser, hvordan børnenes særlige behov i øvrigt varetages, og hvordan der støttes op omkring den daglige omsorg for børnene. Herunder er det vigtigt, at det beskrives, om og hvordan



kontakten til børnenes netværk, dagtilbud, skole og kammerater kan bevares.

Der skal herunder gøres opmærksom på, at kommunalt ansatte og private, der udfører opgaver for kommunalbestyrelsen lige som alle andre er omfattet af servicelovens afsnit 4 om pligt til at underrette kommunen, hvis de bliver opmærksomme på, at et barn eller ung under 18 år har behov for særlig støtte. Kvalitetsstandarder bør således beskrive den praktiske udmøntning af denne forpligtelse.

Desuden kan kommunalbestyrelsen udarbejde en målsætning og procedurer for udarbejdelse af handleplaner, jf. serviceloven § 141. En handleplan er et vigtigt koordinations- og samarbejdsredskab. Handleplanen er gensidigt forpligtende, og det er derfor væsentligt, at det tydeligt fremgår, hvem der har ansvaret for handleplanens udførelse og opfølgning.

Endvidere kan kommunalbestyrelsen angive procedurer for samarbejde med andre myndigheder og institutioner. Endelig kan den personalemæssige dækning på forskellige tidspunkter af døgnet beskrives.

#### *Opholds- og kostbetaling for kvinder og børn på krisecentrene*

**156.** Kommunalbestyrelsen skal som led i kvalitetsstandarder, bl.a. oplyse om opholds- og kostbetaling for kvinder og børn med ophold på kvindekrisecentret, jf. § 2 i bekendtgørelse om kvalitetsstandarder.

#### *Procedurer for henvendelse og ophold på et krisecenter*

**157.** I kvalitetsstandarder skal der indgå oplysninger om henvendelse og ophold på et krisecenter. Det bør fremgå, hvad man som borger skal gøre, hvis man har brug for at henvende sig til et krisecenter og hvem, der kan opholde sig på et krisecenter. Af retningslinjerne bør det ligeledes fremgå, hvad man som borger skal gøre, hvis der ikke er ledig plads på krisecentrene i kommunen.

#### *Fællesfaciliteter*

**158.** Kommunalbestyrelsen angiver i kvalitetsstandarder, hvilke fællesfaciliteter, der er i krisecentrene, f.eks. lokaler til fritidsaktiviteter, opholdsrum, legerum og legeplads, mødelokale og faciliteter til f.eks. fællesmøder mv.

#### *Personalepolitik*

**159.** Kommunalbestyrelsen skal beskrive den overordnede målsætning for personalepolitikken på kvindekrisecentrene, herunder kompetenceniveau og efter-/videreuddannelse af personale med henblik på at udvikle og vedligeholde personalets faglige kvalifikationer.

#### *Den fremtidige indsats på kvindekrisecenterområdet*

**160.** Efter bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 2 stk. 2, skal kommunalbestyrelsen oplyse om den fremtidige indsats på området. Her er tale om mere overordnede politiske tilkendegivelser, som ikke har samme konkrete karakter som de standarder for kvalitet, der skal beskrives ud fra bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 2, stk. 1.

Det foreslås, at kommunalbestyrelsen med udgangspunkt i de forhold, der er nævnt i bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 2, stk. 1, beskriver de mål, som kommunalbestyrelsen måtte have sat for den fremtidige indsats på kvindekrisecentrene. Det kan f.eks. være beslutninger om indsatsens indhold og kvalitet, bemanning på krisecentrene, krisecenterkapacitet herunder hensyntagen til særlige gruppers individuelle behov, og eventuelt tidsrammer for, hvornår disse mål forventes opfyldt.

#### *Information fra kommunalbestyrelsen*

**161.** Kommunalbestyrelsen skal udover de kvalitetskrav, der er nævnt i bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 2, stk. 1, og den fremtidige indsats, der er omhandlet af bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 2, stk. 2, informere om en række forhold, der har relevans for en samlet beskrivelse af kvaliteten i de kommunale kvindekrisecentre jf. servicelovens § 109. Kvalitetsstandarder skal gøres nemt tilgængelig for offentligheden. Kvalitetsstandarder samt informationer om indholdet i de behandlingstilbud, kommunen benytter, skal som minimum være tilgængelig på internettet, f.eks. på kommunens hjemmeside, evt. med link til kvindekrisecentrenes hjemmeside og Tilbudsportalen.

#### *Værdier og normer*

**162.** Kommunalbestyrelsen skal informere om de værdier og normer, som indsatsen i kvindekrisecentre bygger på. Nøgleord kan være social og evt. kulturel integration, helhedsorienteret indsats, til-

pasning til den enkeltes særlige behov, lighed og selv- og ligeværd.

Som led heri kan indgå emner som:

- Beboernes medvirken ved beslutninger, der er af væsentlig betydning for dem.
- Hvordan beboernes behov og muligheder for støtte tilgodeses.
- Hvordan beboernes ønsker, behov og muligheder for livsudfoldelse tilgodeses.
- Retningslinjer for hvordan børnenes særlige behov tilgodeses.
- Beskrivelse af husregler/husorden.
- Den enkeltes integritet, herunder f.eks. andres adgang til den enkeltes værelse.

#### *Brugerindflydelse*

163. Et af hovedformålene med kvalitetsstandarden er at udbygge dialogen mellem borgere/brugere og myndighed. Det er derfor vigtigt, at der er god brugerinddragelse/-indflydelse ved udarbejdelse, opfølgning og revision af kvalitetsstandard. Reglerne om brugerinddragelse, og om hvordan kommunalbestyrelsen udmønter disse regler, skal derfor indgå i kvalitetsstandard. Det foreslås, at kommunalbestyrelsen som udgangspunkt benytter eksisterende brugergrupper eller brugerråd.

#### *Kvindekrisecentrets information om kvalitetsstandard*

##### *Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for kvindecentre*

§ 3. Kommunalbestyrelsen sørger for, at de enkelte kvindekrisecentre informerer borgerne om serviceniveauet på kvindekrisecentre vedrørende de forhold, der er nævnt i § 2, stk. 1 og 3, f.eks. i form af servicedeclarationer.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen påser, at information, jf. stk. 1, revideres mindst hvert andet år.

164. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at hvert enkelt kvindekrisecenter i kommunen informerer borgerne om serviceniveauet vedrørende de forhold, der er nævnt i bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 2, stk. 1. Det drejer sig som minimum om:

- 1) Antallet af værelser i det enkelte krisecenter og de fysiske rammer.
- 2) Fællesfaciliteter i tilknytning til krisecentre.
- 3) Hvilke ydelser, der tilbydes i det enkelte krisecenter.
- 4) Retningslinjer for opholds- og kostbetaling.
- 5) Personalepolitikken.

Desuden drejer det sig om de forhold, der er nævnt i bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 2, stk. 3, nr. 1 og 2:

- 1) De værdier og normer, som indsatsen bygger på.
- 2) Brugerindflydelse og eventuelle beboerråd.

Informationen, jf. bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 3, stk. 1, kan f.eks. ske i form af en servicedeclaration. Informationen skal tage udgangspunkt i den beskrivelse af serviceniveauet, som kommunalbestyrelsen har fastsat i kvalitetsstandard og være i overensstemmelse hermed. Informationen skal være en specifik og konkret beskrivelse af servicen i det enkelte krisecenter. Der henvises i øvrigt til beskrivelsen af de enkelte punkter ovenfor i afsnittet om indholdet af kvalitetsstandard.

Informationen i det enkelte kvindekrisecenter skal revideres hvert andet år. Dette bør naturligt falde sammen med den revision af kvalitetsstandard, som kommunalbestyrelsen foretager hvert andet år. Formålet er at skabe en dynamisk udvikling i serviceniveauet i kvindekrisecentre med respekt for de erfaringer, der er gjort.

#### *Opfølgning på kvalitetsstandard*

##### *Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for kvindekrisecentre*

§ 4. Kommunalbestyrelsen påser, at forholdene i de enkelte kvindekrisecentre er i overensstemmelse med den kvalitetsstandard, som er fastsat af kommunen.

Stk. 2. Ved udarbejdelse og revision af kvalitetsstandard inddrages repræsentanter for beboerne.

165. Kommunalbestyrelsen påser, at forholdene i det enkelte krisecenter er i overensstemmelse med den kvalitetsstandard, som kommunalbestyrelsen

har fastsat. Kommunalbestyrelsen bør i forbindelse med dette indhente de enkelte krisecentres informationer til beboerne, jf. bekendtgørelse om kvalitetsstandarder § 3, stk. 1, og vurdere om de lever op til det fastsatte serviceniveau, eller om der er behov for ændring eller justeringer.

Ved udarbejdelse af revision af kvalitetsstandarderne skal kommunalbestyrelsen inddrage repræsentanter for beboerne. Formålet med at inddrage brugerne er at fremme dialogen, der er et vigtigt led i udarbejdelsen af kvalitetsstandarderne.

Opfølgningen bør være løbende, målrettet og systematisk for at sikre en fortløbende udvikling på området. Kommunalbestyrelsen skal desuden bruge opfølgningen til at tage stilling til, om der er behov for ændringer i det serviceniveau, der er fastlagt i kommunalbestyrelsens kvalitetsstandard.

#### *Regelgrundlag*

**166.** Reglerne om kvindekrisecentre findes i henholdsvis servicelovens § 109 og i bekendtgørelse nr. 631 af 15. juni 2006 om kvalitetsstandarder for kvindekrisecentre efter § 109 i lov om social service, i bekendtgørelse nr. 1387 af 12. december 2006 om betaling for botilbud mv. efter servicelovens kapitel 20 samt om flytteren i forbindelse med botilbud efter § 108 og ændringsbekendtgørelse nr. 1065 af 11. november 2009, i bekendtgørelse nr. 683 af 20. juni 2007 om omkostningsbaserede takster for kommunale tilbud, i bekendtgørelse nr. 1305 om statsrefusion og tilskud, samt regnskabsafklæggelse og revision på Indenrigs- og Socialministeriets, Beskæftigelsesministeriets og Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integrations ressortområder.

#### Kapitel 10

##### *Botilbud efter § 110 – forsorgshjem mv.*

#### *Serviceloven*

**§ 110.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde midlertidigt ophold i boformer til personer 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.

*Stk. 2.* Optagelse i boformer efter stk. 1 kan ske ved egen henvendelse eller ved henvisning fra offentlige myndigheder.

*Stk. 3.* Lederen træffer afgørelse om optagelse.

#### *Formål*

**167.** Boformer efter servicelovens § 110 er døgn-tilbud, der henvender sig til personer 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, der ikke kan ydes efter andre regler inden for den sociale lovgivning eller anden lovgivning.

Det er kendetegnende for hjemløseområdet, at der til stadighed opstår nye behov som følge af udviklingen i samfundet og ændringer i systemer, der har betydning for indsatsen. Over tid kommer nye brugergrupper til, og tilbuddene skal derfor løbende tilpasses ud fra brugernes behov, ligesom tilbuddene skal være rummelige og fleksible.

#### *Optagelse, afvisning og bortvisning*

**168.** Optagelse i en boform efter servicelovens § 110 kan ske ved direkte personlig henvendelse – det såkaldte selvmøderprincip – eller ved henvisning fra offentlige myndigheder eller forvaltningsgrene, herunder også andre tilsvarende boformer, selvom de ligger uden for kommunens eller regionens geografiske område. Henvisning bør i så fald ske efter forudgående kontakt til boformen.

Kommer anmodningen om optagelse i boformen fra en kommune i forbindelse med en borgers ansøgning om midlertidigt husly efter § 80, bemærkes det, at denne mulighed bør anvendes som en absolut nødløsning for en kortere periode, og der bør hurtigst muligt tilbydes anden form for indkvartering.

Det er generelt en forudsætning, at andre hjælpemuligheder skal være udtømt forud for et egentligt ophold i en boform.

Det er under alle omstændigheder lederen af boformen, der beslutter, om optagelse kan finde sted.

Ved optagelsen bør opmærksomheden derfor rettes mod, om der er behov for særlig behandlingsmæssig støtte eller mere omfattende hjælp i en kortere eller længerevarende periode, f.eks.: