

# Randers Krisecenter



Kvalitetsstandard jf. Lov om social service § 139  
for Randers Krisecenter.

Randers Krisecenter  
Markedsgade 5  
8900 Randers C

Telefon 89 15 4990

[www.krisecenter.randers.dk](http://www.krisecenter.randers.dk)

Januar 2017

## **Grundoplysninger:**

Randers Krisecenter

Markedsgade 5

8900 Randers C

Tlf. 89154990

Mail: [krisecenter@randers.dk](mailto:krisecenter@randers.dk)

Hjemmeside: [www.krisecenter.randers.dk](http://www.krisecenter.randers.dk)

Randers Krisecenter er i henhold til Servicelovens § 109 et midlertidigt bosted for  
voldsramte kvinder og deres børn op til 18 år.

Krisecenteret er en selvejende institution med bestyrelse og driftsoverenskomst med  
Randers kommune.

## **Bestyrelsen:**

Bestyrelsen består af 5 medlemmer, der udpeges således:

- Randers Byråd udpeger 2 medlemmer
- 1 medlem udpeges af personalegruppen på Randers Krisecenter
- 2 medlemmer udpeges på baggrund af deres særlige interesse for Kvindecen-  
tre for kvinder og børn
- Lederen af Randers Krisecenter deltager, uden stemmeret, som sekretær for  
bestyrelsen.

På hjemmesiden [www.krisecenter.randers.dk](http://www.krisecenter.randers.dk) og [www.Tilbudsportalen.dk](http://www.Tilbudsportalen.dk) ses vedtæg-  
ter, driftsoverenskomst, Tilsynsrapporter og andet materiale vedr. Randers Krisecen-  
ter.

Randers Krisecenter hører organisatorisk til i Familieafdelingen i søjlen Børn og skole  
i Randers kommune.

Randers Krisecenter er medlem af Landsorganisationen for kvindekrisecentre  
[www.lokk.dk](http://www.lokk.dk) og er godkendt af Socialtilsyn Midt.

**Personalesammensætning:**

Arbejdet med beboerne varetages af socialrådgivere, pædagoger og én psykolog med relevante efteruddannelser og af 5 omsorgsmedhjælpere, hvoraf de fire er faste weekendmedarbejdere og derudover udgør de Krisecentrets faste vikarteam, som tilkaldes ved sygdom mv. Endvidere er der ansat en administrativ medarbejder og en leder.

Randers Kommunes Ejendomsservice varetager rengørings – og pedelopgaverne.

På Krisecenteret kan der også være mænd ansat.

Endelig samarbejder Krisecentret med frivillige, som varetager supplerende aktiviteter mv.

De frivillige **indgår ikke** i normeringen/vagtplanen.

Randers Krisecenter har løbende praktikanter. Formålet er at bidrage positivt til praktikanternes uddannelsesforløb og medvirke til personalets videreudvikling.

Ligesom Krisecentret vægter at have virksomhedspraktikanter, mennesker ansat i fleksjob, seniorjob mv. mhp. at bidrage positivt til deres tilknytning til arbejdsmarkedet.

**Leder:**

Hanne Willemoes Knudsen. Mail: [Hanne.Willemoes.Knudsen@randers.dk](mailto:Hanne.Willemoes.Knudsen@randers.dk) der er en del af lederkollegiet i Familieafdelingen.

**Henvendelse til krisecenteret kan ske:**

Mandag til fredag kl. 8.00 til kl. 22.00

Lørdag til søndag og helligdage fra kl. 9.00 til kl. 22

Telefon 8915 4990

**Udenfor dette tidsrum henvises til:**

"Hotline for voldsramte kvinder"

Telefon: 7020 3082 eller til politiet på 114.

**1. Antal pladser**

Der er plads til 9 kvinder og 16 børn op til 18 år.

**Fysiske rammer:**

Randers Krisecenter er beliggende i et 4 etages byejeendom med en lukket og afskærmet gårdhave/ legeplads.

Der går bybusser lige udenfor døren. Banegård og rutebilstation ligger i gåafstand fra Krisecenteret.

Der er gode indkøbsmuligheder tæt på Krisecenteret og offentlige kontorer og politistationen ligger i gåafstand.

I Randers ligger et stort kulturhus med museer og bibliotek, musikhuset Værket, Randers regnskov, hoppeland, svømmebad og derudover har Randers dejlige naturomgivelser.

Familien får deres eget værelse, som kan låses. På værelset er der TV og DVD og der er trådløst beboernetværk i hele huset.

## 2. Overordnet målsætning:

Randers Krisecenter tilbyder midlertidigt ophold i et sikkert hus til kvinder, som har været udsat for fysisk og/eller psykisk vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Kvinderne kan være ledsaget af børn. Krisecenteret vægter sikkerheden højt og har derfor bl.a. videoovervågning, dørtelefon og det er kun personalet, der åbner døren.

### Mål:

Målet for arbejdet med kvinder på Randers Krisecenter er:

- At tilbyde familien et sikkert hus samt give familien tryghed
- At yde krisehjælp og støtte
- At give den enkelte kvinde størst mulig indsigt i voldsspiralen og dens konsekvenser
- At igangsætte en proces hvor den enkelte kvinde bliver i stand til at leve et liv uden vold med henblik på at opnå et bedre liv, fysisk, psykisk, socialt og familiemæssigt
- At den enkelte kvinde støttes i relationen til sit barn.
- At sikre at familien, ved behov, får støtte efter fraflytning fra krisecenteret.
- At inddrage barnets far, når det er muligt og når det giver mening.

Vi betragter arbejdet med forandring af et liv med vold som en ofte langvarig proces, der kræver respekt for det enkelte menneskes særkende, livsomstændigheder og behov. Arbejdet med målgruppen forudsætter faglig viden og forståelse for familiens vanskeligheder.

Vi fokuserer på og tager udgangspunkt i det enkeltes menneskes ressourcer og arbejder med kvindens motivation med henblik på at gøre den enkelte kvinde bevidst om egne valgmuligheder og ved at stimulere hende til at bevare tro og håb på udvikling og forandring.

Det tilstræbes, at dagligdagen i så høj grad som muligt afspejler en hverdag i eget hjem, bl.a. derfor køber kvinderne ind og laver aftensmad sammen og to gange om ugen er der fælles rengøring på mindre områder på fællesarealerne.

Det sker i samarbejde med personalet.

Under krisecenteropholdet passer kvinderne selv deres børn.

Kvinderne fortæller, at disse ting er med til, at de bevarer en fast struktur i dagligdagen, som er god for både dem selv og deres børn.

Samarbejdet om opgaverne og oplevelsen af at være sammen med ligestillede, er med til at give beboerne positive oplevelser og der opstår jævnligt nære relationer beboerne imellem.

## 3. Ydelser og tilbud:

Krisecenterets socialfaglige metoder er kriseintervention, motivationsarbejde, anvendelse af den kognitive, ressourcefokuserede og anerkendende pædagogik samt den systemiske og narrative metode.

Teater, musik og fortællinger indgår også som metode ift. arbejdet med børnene.

Derudover ydes der psykoeducation ift. bl.a. voldens konsekvenser for kvinder og børn.

**Projekter:**

Leder er meget opmærksom på at søge udbudte pulje mhp. videreudvikling af tilbudet og efteruddannelse til personalet.

Aktuelt deltager Randers Krisecenter i det 4 årige projekt Æresrelaterede konflikter under Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold (2013- 2017).

Randers Krisecenter blev udvalgt sammen med 9 andre krisecentre.

Deltagelsen indebærer, at Randers Krisecenter har en ressourceperson, som har særlig viden ift. arbejdet med æresrelaterede konflikter. Ressourcepersonen skal endvidere kunne kontaktes af de krisecentre, som ikke er udvalgt.

Ressourcepersonen kan også være bindeled i æresrelaterede sager mellem krisecentret, kommunen, politi mv.

Derudover deltager Randers Krisecenter i Socialstyrelsens projekt Critical time intervention (2015 – 2018), hvilket indebærer, at personalet ifm. med udflytning og støtten i eget hjem arbejder ud fra den evidensbaserede metode CTI.

Hensigten er at støtte kvinden i overgangen til eget hjem og mindske risikoen for, at kvinden har brug for endnu et krisecenterophold.

**Team og ydelser:**

For at kunne yde kvinden og hendes børn den bedste hjælp under opholdet får kvinden ved indskrivning tildelt et **team bestående af en socialrådgiver, kontaktperson og en børneungepædagog.**

Under opholdet prioriterer personalet at give familien tryghed og sikkerhed og at yde dem den bedst mulige helhedsorienterede indsats.

Det følgende beskriver, hvorledes indsatsen er tilrettelagt for at opnå dette og her skal bemærkes, at Randers Krisecenter i arbejdet med børnene har særligt fokus på børnenes far og inddragelse af ham, når dette er muligt.

Kvinden underskriver en Samarbejdsaftale ved indflytning på Krisecentret.

Der føres elektronisk journal for hver enkelt kvinde. Personalet udarbejder sammen med kvinden en opholdsplan, som indeholder delmål og mål for opholdet.

- **Socialrådgiversamtaler.** Formålet er at yde råd og vejledning ift. den sociale lovgivning, udlændingeloven, anmeldelse af volden mv.
- **Kontaktpersonsamtaler til kvinderne.** Formålet er yde krisehjælp og bearbejdning af oplevelserne, der har ført til indskrivning på Krisecentret, støtte moderen i hendes forælderrolle mv.
- **Psykologsamtaler til kvinderne:** Psykologen, ansat på Randers Krisecenter, varetager psykologhjælp til målgruppen. Formålet er hjælp til bearbejdning af de oplevelser, som kvinderne har været udsat for.
- **Mindfulness:** Formålet er via øvelser at bearbejde oplevelser, der bl.a. har ført til ophold på Krisecenteret.
- **Fysisk aktivitet og bevægelse** tilbydes og vægtes idet det kan være med til at styrke den enkelte kvindes fysiske og psykiske trivsel. Der lægges vægt på at udvikle den enkeltes styrke med udgangspunkt i kroppen.

- **Samtalegruppe.** Et 8 måneders intensivt gruppeforløb på Krisecentret både for kvinder, der bor på Krisecenteret og kvinder der i bor i eget hjem. Formålet er dels psykoeducation og dels samtale om egne erfaringer og mulighed for at lytte til andres.
- **Første mor/ barnsamtale.** Formålet er, at moderen og barnet får en fælles forståelse og viden om, hvorfor de er flyttet på Krisecenter. Introduktion af Krisecenterets tilbud og muligheder. Krisecenterets forventninger til dem mv.
- **Efterfølgende mor/ barnsamtale og individuelle børnesamtaler.** Formålet er, barnet kan tale om sin oplevelse ved at være på krisecenter, om tiden før opholdet og om drømme om fremtiden. Der kan tales om **savn ex. af faderen**, om ting barnet har svært ved og dets ressourcer, om barnets ønsker for opholdet eller hvad der end fylder i barnet.  
Nødvendig og relevant viden, og hvad moderen og barnet behøver hjælp til, koordineres mellem dem i de efterfølgende mor/barnsamtaler Krisecenteret betragter moderen som den vigtigste person for barnet, hvorfor **personalets hjælp er at "ruste" hende til opgaven som mor og ikke at overtage rollen.**
- **Hjælp til voldsudøveren.** Randers Krisecenter og Randers kommune samarbejder via **BIC – Barnet i centrum** - om at yde en endnu større helhedsorienteret indsats for familier i Randers, hvor kvinder og børn flytter på Krisecenter  
Det indebærer bl.a., at faderen, efter et individuelt skøn også kan blive inddraget og få råd og vejledning.
- **Ugentlige børnemøder for børn fra 3 år og op,** Formålet er bl.a. gennem aktiviteter sammen med børnene at tale om, hvad de har oplevet derhjemme, savnet af deres far og kammerater, om hvordan det er at bo på Krisecenter og hvad de tænker om fremtiden.  
Ved henvendelse fra Familieafdelingen i Randers Kommune kan Krisecenterets personale visitere børn, som bor i eller har boet i en familie, hvor der har været vold, til børnemøderne.
- **Psykologbistand til børnene jf. SL's § 109 stk. 8** Psykologen, ansat på Randers Krisecenter, varetager psykologhjælp til målgruppen. Formålet er at yde hjælp til at håndtere de ofte voldsomme og traumatiserende oplevelser, barnet har været udsat for – dels kort forud for opholdet på krisecentret og dels som følge af den midlertidige bosituation på krisecenteret.
- **Musikssesions.** Formålet er at skabe et rum, hvor børnene får mulighed for at lege og udtrykke sig ved hjælp af sang og musik.
- **Kreative aktiviteter og hygge på og uden for Krisecentret:** Formålet er, at beboerne sammen med personalet via leg, aktiviteter, gåture mv. genkalder glæden til livet, deres ressourcer og vigtigheden af, hvad gode grin medvirker til af positiv energi i spillet mellem voksne og børn.
- **Skolegang på den lokale skole eller på Krisecenteret.** Såfremt det er muligt og sikkerhedsmæssigt forsvarligt fortsætter barnet i egen skole og institution. Det samme gør sig gældende for børn fra andre kommuner eller de indskrives på den lokale skole.  
Hvis det ikke er muligt aftales det med hjemkommunen og Randers kommunes skolevæsen, hvordan børnene kan modtage den skolepligtige undervisning.

- **Skolecafé på Krisecenteret.** Formålet er at medvirke til, at børnenes skolegang bliver så god som muligt og at medvirke til, at børnene bliver en integreret del af skolen/klassen. Mødrene støttes i at bruge skolens intranet og i at støtte op om familiens deltagelse i relevante møder og aktiviteter på skolen.
- **Besøg af sundhedsplejerske til børnene og gravide på Krisecenteret.** Formålet er at medvirke til sundhed og trivsel. Sundhedsplejersken deltager også 4 gange årligt på Husmødet, hvor temaet er psykoeducation ift. spisning, søvn mv.
- **Husmøde.** Formålet er, udover de faste punkter som f.eks. stemningen i huset, fordeling af rengøring, madlavning, gennemgang af nat, sikkerhed - og brandprocedure, at give kvinderne mulighed for at tage emner op, som de ønsker at få drøftet med de andre kvinder og personalet. Den samme mulighed har personalet.  
På hvert Hussmøde er der et tema, som eks. kan være psykoeducation ift. voldens konsekvenser for familien.  
Ligesom der i løbet af året er besøg af gæster, såsom sundhedsplejerske, Røde Kors Q-net aktivitetsleder og børnebibliotekar.  
Derudover er formålet med Husmødet, at beboerne kan give feedback til personalet ift. opholdet, eks. gode ideer, som kan gøre opholdet bedre eller mere enkelt.
- **Morgensamling tre gange ugentligt.** Formålet er, ved hjælp af pædagogisk vejledning at fremme energi og at igangsætte og inspirere beboerne til mulige aktiviteter på og udenfor Krisecentret, at give relevante informationer og modtage feedback og forslag fra beboerne.
- **Netværkscafé:** Formålet er at have hyggelige og netværksskabende aktiviteter sammen. Selvforkælelse. Det er både for kvinder, der bor på Krisecenteret og for dem, som er flyttet i egen bolig.
- **Efterværn.** Formålet er at tilbyde kvinden telefoniske opfølgningssamtaler eller samtaler på Krisecenteret, idet overgangen til eget hjem *kan* være vanskelig.
- **Samarbejde med familiens private og professionelle netværk.** Formålet er at koordinere støtten i familien og inddrage ressourcerne i det private netværk.
- **Indledende og koordinerende rådgivning til kvinder jf. SL's § 109 stk. 7.** Rådgivningen tilbydes ifm. og efter udskrivning fra krisecentret. Formålet er at have fokus på familiens nye etablering i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner, sundhedsvæsen mv. Arbejdet varetages af Krisecentrets socialrådgivere.
- **Orienterende og rådgivende parsamtale.** Formålet er, at parret får en overordnet orientering om, hvad der kan være vigtigt at være opmærksom på ift. hinanden og ift. børnene, såfremt de vælger at genoptage parforholdet.
- **Telefoniske rådgivende samtaler til voldsramte kvinder, pårørende til voldsramte kvinder, samarbejdspartnere.** Samtalerne kan også foregå på Krisecenteret.

**Krisecenteret samarbejder også med følgende frivillige, som der er udarbejdet samarbejdsaftaler med:**

- **Røde Kors Q-netværk.** De driver Krisecenterets Netværkscafé og er mentor for kvinderne, når de flytter fra Krisecenteret.
- **Røde Kors Ungdom.** De laver aktiviteter for børnene på eller uden for Krisecenteret.
- **Bisiddere.** De følger kvinderne til Statsforvaltningen, retsmøder mv.
- **En jurist og en økonom fra Mary Fondens Råd til livet.** De yder kvinderne juridisk og økonomisk råd og vejledning på Krisecenteret.
- **Frivillig pedel** på Krisecenteret til forefaldende arbejde ude og indenfor.
- **Kirkernes familiehjælp.**

De frivilliges arbejde foregår i et tæt samarbejde med Krisecentrets personale.

#### **Samarbejdsaftaler:**

Krisecenteret vægter **de tværfaglige og tværsektorielle samarbejdsrelationer** og har derfor udarbejdet samarbejdsaftaler med følgende i Randers kommune:

- **Sundhedsplejen i Randers**
- **Lokale folkeskoler i Randers**
- **Børn og udfører i Randers ift. BIC – barnet i centrum/ Rådgivning til faderen.**
- **Pædagogisk, psykologisk rådgivning ift. SL § 109 stk. 8 psykolog til børnene.**

Ligesom der afholdes **årlige samarbejds møder** med følgende i Randers kommune:

- **Ydelsesafdelingen**
- **Integrationskontoret**
- **Familieafdelingen – Myndighedsafdelingen.**
- **Socialafdeling/Almen voksen/ Psykiatrirådgivningen.**
- **Ungdommens uddannelseshus**

#### **4. Opholds – og kostbetaling:**

Der er brugerbetaling forbundet med at være indskrevet på Krisecenteret. Kostbetalingen dækker madindkøb og øvrig husholdning.

Randers Krisecenter opkræver pr. 01.01.2017 ikke kvinden for betaling af kost og logi, da dette er omfattet af døgntaksten.

Krisecentrets takst for kost og logi i 2017 er:

Logi kr. 53 pr. døgn.

Kost for voksne kr. 48 pr. døgn.

Kost for børn kr. 32 pr. døgn.

Beregning og opkrævning af eventuel egenbetaling varetages af hjemkommunen.

Krisecentrets socialrådgivere vil være behjælpelige med at hjælpe borgeren med at udfylde skemaet og evt. få betaling tilmeldt PBS.

## 5. Visitationskriterier:

Jf. Servicelovens § 109 har Krisecenterets leder visitationsretten.

Krisecenterets visitationskriterier er:

- Kvinden skal have været udsat for fysisk og/eller psykisk vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold.
- Kvinden skal være selvhjulpne
- Hvis kvinden har børn med, skal kvinden selv kunne tage vare på dem
- Kvinden må ikke have et ubehandlet misbrug eller have en ubehandlet psykiatrisk lidelse.

Jf. Servicelovens § 109 stk. 2 kan kvinden selv henvende sig eller blive henvist til Randers Krisecenter.

Det er en fordel, men ikke en betingelse, med en forudgående telefonisk visitationssamtale. Krisecenteret har en grundig visitationsprocedure.

Hvis kvinden møder op uanmeldt foretages den samme visitation.

Formålet med visitationssamtalen er at afklare, hvorvidt kvinden opfylder kriterierne for indskrivning og at give kvinden mulighed for at tage stilling til, hvorvidt hun kan profitere af Krisecenterets tilbud og rammer.

I vurderingen om, hvorvidt der skal ske indskrivning på Krisecentret indgår bl.a. en afdækning af, hvorvidt kvinden/ familien modtager hjælp fra andre offentlige instanser og i givet fald hvilken.

Ved indflytning underskriver kvinden en **Samarbejdsaftale**, hvor Krisecenterets tavshedspligt og underretningspligt bl.a. står omtalt.

Kvinden introduceres for Krisecentrets Velkommenhæfte, som beskriver Krisecenterets tilbud og forventninger til hende, vilkår og rammer herunder praktiske oplysninger mv.

Samarbejdsaftalen og Velkommenhæftet findes, sammen med en del andet materiale på Krisecentret, også på engelsk.

Kvinden og børnene låner, under deres ophold, dyner, linned, håndklæder mv. ligesom der er mulighed for at låne eller få tøj fra Krisecenterets tøjdepotet.

## 6. Fælles faciliteter:

Der er fælles toilet- og badeværelser, TV-stue, køkken med stort køkkenalrum og vaskeri.

Der er en lukket gårdhave med legeplads.

Der er et legeafdeling til børnene, et ungeværelse til de større børn og derudover et stort aktivitetsrum Værestedet til både børn og voksne, hvor der er mulighed for at spille musik, Wii, bordtennis og have anden fysisk aktivitet.

Aktivitetsrummet bruges også som besøgsrum for pårørende til beboerne.

Der er Stillezone for kvinderne, som giver mulighed for, enten alene eller sammen med andre kvinder, at trække sig tilbage i rolige omgivelser.



Der er etableret IT-arbejdspladser til børn og voksne.

Krisecenteret har cykler, barnevogne mv. til udlån.

Aftenmåltidet er fælles for beboerne. Personalet deltager i måltidet. I weekenden er der fælles morgenmad med personalet.

## 7. Personalepolitik:

Målet er at Randers Krisecenter er en arbejdsplads, hvor arbejdsglæde, sundhed og trivsel er dominerende. Alle ansatte har en forpligtigelse til at bidrage til, at der er trivsel på arbejdspladsen. Det påhviler lederen, at Randers Krisecenters mål og arbejdsopgaver er tydelige og gennemskuelige for medarbejderne.

Lederen og medarbejderne har i fællesskab ansvaret for, at der for den enkelte medarbejder er overensstemmelse mellem opgavernes omfang og ressourcer.

Der stilles krav til medarbejderne og lederen om løbende at kvalificere og udvikle sig og til lederen om at tilvejebringe mulighederne for, at det kan lade sig gøre.

Randers Krisecenter vægter høj faglighed og deltagelse i efteruddannelse, projekter mv. for opkvalificering af personalet til opgaverne med beboerne. Der vægtes også supervision til det socialfaglige personale og leder.

Ansættelsen på Randers Krisecenteret forudsætter evne og vilje til at reflektere over både sig selv og hinanden og derved udvikle egne og andres faglige og personlige kvalifikationer og kompetencer.

Vi tror på, at der er en positiv intention bag det valg en kollega, samarbejdspartner eller anden har gjort. Hvis handlingen ikke giver mening stiller vi undersøgende, nysgerrige og interesserede spørgsmål og giver feedback.

Nogle gange er det bedste valg i situationen ikke det bedste løsning. Det taler vi om for at udvikle os og skabe læring hos hinanden

### Krisecenterets kultur:

Målet er, at alle ansatte på Randers krisecenter har fokus på **Krisecenterets kerneopgave**.

Midlerne hertil er, at alle **arbejder professionelt med høj faglighed** og ved sammen at skabe et **godt arbejdsmiljø**, så organisation lykkes.

På Randers Krisecenter arbejdes der ud fra et anerkendende følgeskab, som kan beskrives således:

**Anerkendende følgeskab går hånd i hånd med ledelse:** Ledere leder og medarbejdere giver følgeskab. Gennem god ledelse og godt følgeskab opstår stærke organisationer, hvor det står klart for samtlige ansatte, hvad der skal til for at skabe fælles succes.

Når man giver godt følgeskab, handler det om anerkendelse af helheden og udforskning af veje til fælles resultatskabelse. Det handler om at respektere sine kollegaer, ledere og andre som engagerede medlemmer af fællesskabet og om at bruge sig

sprog til at skabe gode handlemuligheder for alle. Det handler om at bidrage til en god og løbende dialog om kerneopgaven og om at prioritere denne over individuelle ønsker.

Gode relationer kan kun skabes, når organisationsmedlemmer taler med hinanden. Gættier, tankeoverføring, gisninger, skøn og tolkninger er et alt for spinkelt grundlag at samarbejde på og fører oftere til forringede relationer end til stærkere og mere vel-fungerende relationer. Forpligtigelsen til dialog indebærer at tale **med** andre og ikke om.

Hverken leder eller medarbejdere på Randers Krisecenter har udelukkende ret til at brokke sig og ingen har pligt til at lytte til, hvad som helst. Alle kan blive gidsel i andres klagesag.

På Randers Krisecenter er italesættelse af problemet naturligvis helt i orden, men det er ikke i orden blot at brokke sig uden at tage del i løsningen af problemerne.

## 7.1 Værdier og normer:

På Krisecenteret arbejdes der, i det daglige arbejde med beboerne, kollegerne og samarbejdspartere, efter Randers kommunes seks bærende værdier.

Værdierne fortæller, hvilken etik, der ligger bag måden at løse opgaverne.

I arbejdet på krisecenteret viser de bærende værdier sig således:

### Ordentlighed:

- Vi møder det enkelte menneske med respekt og anerkendelse fordi det enkelte menneske er unikt
- Vi tager ansvar for relationen til brugerne
- Vi tager medansvar
- Vi siger det vi mener og vi gør det vi siger

### Ligeværdighed

- Vi taler med og til hinanden – ikke om hinanden.
- Vi møder hinanden med fordomsfrihed og åbent sind
- Vi har fokus på ressourcer frem for begrænsninger i mødet med vores med-mennesker

### Frihed:

- Vi har frihed til at handle under ansvar
- Vi viser arbejdsglæde og med blik for tilværelsens sjove og skæve vinkler lever vi plads til et godt grin

### Åbenhed:

- Vi kommunikerer åbent, ærligt og tydeligt såvel internt samt eksternt
- Vi har og udviser tillid
- Vi har en undersøgende og nysgerrig tilgang
- Vi bruger den løsningsfokuserede tilgang til at klare problemer

### Forskellighed:

- Vi ser det som en styrke, at vi er forskellige

- Vi er nysgerrige overfor hinandens synspunkter og sætter dem gerne i spil

#### **Udvikling:**

- Vi er en arbejdsplads som præges af udvikling og forandring
- Vi engagerer os og udviser glæde og energi
- Vi har lyst til og forpligter os til såvel personligt og fagligt til at udvikle os
- Vi søger at opnå en mere nuanceret forståelse af vores multikulturelle arbejde

## **7.2 Brugerindflydelse**

Den direkte brugerindflydelse foregår fortrinsvis på det ugentlige Husmøde og på Morgensamlingerne og derudover i personalets samtaler med beboerne.

Kvinden har naturligvis indflydelse på, hvilke af krisecenterets tilbud hun ønsker, samt indflydelse på de delmål og mål der er under hendes ophold.

Samtidig forventes hun at deltage aktivt i Krisecenterets tilbud og at støtte børnene i at gøre det samme. Krisecenterets personale har som fastlagt politik, at arbejdet i forhold til kvinden og hendes børn sker i fuld åbenhed over for hende.

Vi opfordrer kvinden til at rette henvendelse til os, såfremt der er noget, som hun undrer sig over, ikke giver mening, forstår eller finder urimeligt.

Kvinden orienteres både mundtligt og skrifteligt om hendes klagemuligheder over opholdet, og hvordan klagen den behandles.

#### **Klagevejledning:**

Hvis kvinden under sit ophold på Randers Krisecenter ønsker at klage over indholdet af det tilbud Krisecenteret giver familien, kan kvinden klage ved at indgive sin klage til lederen af Randers Krisecenter.

Er kvinden ikke tilfreds med lederens behandling eller afgørelse af klagen, vil lederen videregive klagen til Børn, skole og kultur afdelingen i Randers Kommune.

Hvis kvinden under sit ophold på Randers Krisecenter, ønsker at klage over personalet kan kvinden indgive sin klage til lederen.

Krisecenteret opfordrer kvinden til at lave en skriftlig klage.

Hvis kvinden bliver bortvist eller udskrevet mod sit ønske, kan hun klage over dette til lederen, som vil behandle klagen.

Såfremt lederen fastholder bortvisningen, har kvinden mulighed for at rette henvendelse til Statsforvaltningen, som fører tilsyn med Kommunerne – og dermed Randers Krisecenter.

Tilsynet kan herefter vælge at tage henvendelsen/klagen op til efterprøvning i form af deres status som tilsynsmyndighed. Krisecenteret gør dog opmærksom på, at dette ikke er en egentlig klageadgang, men i stedet en efterprøvelse af lederens beslutning i tilfælde hvor Tilsynet finder det relevant.

#### **Socialtilsyn Midt:**

Hvis kvinden har oplysninger om bekymrende forhold på Randers Krisecenter og hun trods italesættelse af dette over for personalet og leder ikke oplever at blive taget alvorligt, kan hun henvende sig anonymt til Socialtilsyn Midt på tlf. 89 70 56 09

## **Det lovmæssige grundlag: Servicelovens kapitel 20 - Botilbud**

§ 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 boformen kan ske anonymt ved egen henvendelse eller ved henvisning fra offentlige myndigheder.

Stk. 3. Lederen træffer afgørelse om optagelse.

Stk. 4. Boformer efter stk. 1 skal senest tre hverdage efter afgørelse om optagelse i boformen give en orientering herom til kommunalbestyrelsen i den kommune, der har pligt til at yde hjælp efter denne lov, jf. §§ 9-9 b i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Stk. 5. Boformer efter stk. 1 skal så vidt muligt inden udskrivning fra boformen, dog senest tre hverdage herefter, give en orientering herom til kommunalbestyrelsen i den kommune, der har pligt til at yde hjælp efter denne lov, jf. §§ 9-9 b i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Stk. 6. Orienteringerne efter stk. 4 og 5 skal som minimum indeholde kvindens og eventuelle børns navne og CPR-nr. samt dato og begrundelse for henholdsvis optagelsen og udskrivningen. For kvinder, der optages i boformen anonymt, jf. stk. 2, udelades kvindens og eventuelle børns navne og CPR-nr., og det skal i øvrigt sikres, at kvindens anonymitet opretholdes."

Stk. 7. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde indledende og koordinerende støtte og vejledning til kvinder på boformer efter denne bestemmelse. Den indledende rådgivning skal iværksættes så tidligt som muligt efter orientering om optagelse i boformen og skal introducere kvinden til den koordinerende rådgivning samt skabe kontakt mellem kvinden og en medarbejder, der varetager den koordinerende rådgivning. Den koordinerende rådgivning gives i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner, sundhedsvæsen m.v. og skal understøtte de enkelte dele i kommunalbestyrelsens øvrige tilbud. Rådgivningen iværksættes senest, når forberedelsen til udflytning fra boformen påbegyndes, og gives indtil kvinden og eventuelle børn er etableret i egen bolig.

Stk. 8. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde psykologbehandling til alle børn, som ledsager moderen under dennes ophold i boformer efter denne bestemmelse. Behandling skal have et omfang på mindst fire timer og op til ti timer afhængigt af barnets behov. Behandlingen skal udføres af en autoriseret psykolog. Pligten til at tilbyde psykologbehandling gælder uanset opholdets varighed. Tilbuddet skal iværksættes under selve opholdet eller i umiddelbar forlængelse heraf.

## **Lov om retssikkerhed og administration**

§ 9, stk. 1 Opholdskommunen har pligt til at yde hjælp, jf. dog stk. 7 og § 9 a, stk. 4 og 7.

Stk. 7. Den oprindelige opholdskommune har uanset stk. 1 pligt til at yde hjælp efter lov om social service, når denne kommune eller anden offentlig myndighed har medvirket til, at personen i en anden kommune har fået ophold i

- 1) boformer efter §§ 107-110 og 192 i lov om social service,

Stk. 9 Kommunalbestyrelsen i en kommune, der efter stk. 7 har pligt til at yde hjælp til en person efter lov om social service, kan efter aftale med opholdskommunen, jf. stk. 2, bemyndige denne til helt eller delvis at varetage udøvelsen af sine opgaver i forhold til den pågældende.

§ 9b, stk.3 En ægtefælle eller et barn, som opholder sig uden for opholdskommunen, jf. § 9, stk. 3, og § 9 a, stk. 2, har ret til nødvendig hjælp, uanset at opholdet ikke er midlertidigt. Hjælpen gives af den kommune, hvor familiemedlemmet aktuelt har ophold.

Hanne Willemoes  
Leder  
Randers Krisecenter