

# Randers Krisecenter

19.10.16 det er "kun" de 5 borgerrettede visioner, der er opdaterede.

## DE BORGERRETTEDE VISIONER

### 1. Medbestemmelse

#### Konkrete mål

#### Nyt tiltag:

At Krisecentret benytter Familierådslagning

#### Igangværende:

På Krisecentret fokuserer vi på og tager udgangspunkt i det enkeltes menneskes ressourcer og arbejder med kvindens motivation med henblik på at gøre hende bevidst om egne valgmuligheder og ved at stimulere hende til at bevare tro og håb på udvikling og forandring for hende selv og hendes børn.

Medbestemmelse og inddragelse på Krisecentret indebærer, at kvinden og barnets ønsker og behov for hjælp har et særligt fokus i det daglige.

Alle Krisecentrets ydelser, såsom eks. første mor/barn samtale efter indskrivning, efterfølgende mor/ barn samtaler er alle beskrevet ud fra følgende skabelon:

- Formål
- Indhold
- Ressourcer
- Metode

Af disse kerneydelsesbeskrivelser ses, at familierne, deres private og professionelle netværk systematisk inddrages i forandringsprocesserne.

#### Uddybende målsætning

#### Nyt tiltag: Familierådslagning.

Vi har valgt Familierådslagning som nyt mål, da vi på Krisecentret har en grundholdning til, at det er væsentligt, at familierne bliver så uafhængige af det professionelle netværk som muligt.

#### Metode for det nye tiltag

Familierådslagning er en metode, som kan benyttes, når der skal træffes beslutninger om hjælp til en familie, hvor der er bekymring eller fare for et barns eller en ungs sundhed, trivsel og udvikling. Til familierådslagningen mødes familien sammen med slægt, venner eller andre, som familien tillægger betydning, for at diskutere og lægge en plan for, hvad der skal til for, at barnet eller den unge kan få det bedre. Metoden bygger på, at alle familier har ressourcer, og at familien kan komme med relevante og realistiske forslag til, hvad der er bedst for barnets eller den unges fremtid.

Familierådslagningen sættes som udgangspunkt i gang ifm. med udskrivningen men det kan også være en indsats under indskrivningen og efterfølgende i forbindelse med Servicelovens § 109 stk. 7 Indledende og koordinerende rådgivning, der kan ydes i op til 6 måneder efter udflytning.

#### Igangværende:

- Første mor/ barn samtale. Formålet er at moderen og barnet får en fælles forståelse og viden om, hvorfor de er flyttet på Krisecenter.
- Efterfølgende mor/ barn samtale 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

# Randers Krisecenter

savn ex. af faderen, om ting barnet har svært ved og dets ressourcer, om barnets ønsker for opholdet eller hvad der end fylder barnet. Nødvendig og relevant viden og hvad moderen og barnet behøver hjælp til koordineres mellem dem i de efterfølgende mor/barn samtaler.

På Krisecentret betragter vi **moderen som den vigtigste person for barnet, hvorfor personalets hjælp er at "ruste" hende til opgaven som mor og ikke at overtage rollen.**

- **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.  
På krisecentret arbejder vi bl.a. ud fra en recovery- orienteret og empower-fokuseret tilgang, som bl.a. har til hensigt at identificere og styrke familiernes ressourcer. Kvinderne har den afgørende rolle, når målene for opholdet skal defineres og i selve planlægningen og gennemførelsen af forløbet.

## Succeskriterier for det nye tiltag

### Familierådslagning

At journalen viser, at der for alle Randers familiers vedkommende sammen med familien er vurderet, hvorvidt familierådslagning er muligt.

Familierne vil opleve at "det tilsyneladende mistede netværk" igen eller for første gang er blevet en del af deres.

Familierne vil opleve, at deres barns vanskeligheder bl.a. er afhjulpet via samarbejdet med det private netværk.

## Opfølgning for det nye tiltag

- **Familierådslagning**

På socialrådgivernes teammøde hver. 14 dag på Krisecentret gøres der status på brugen af Familierådslagning i de aktuelle familier.

Evalueringen af hvorvidt der på Krisecentret er tilstrækkelig fokus på at arbejde efter indholdet i Udviklingsstrategien sikres ved, at leder sætter det på personalemødedagsordenen 2 gange om året. I 2017 er det d. 17.05.17 og 29.11.16(Leders ansvar)

## 2. En tidlig og forebyggende indsats

### Konkrete mål

#### Igangværende tiltag:

- Brug af Randes trappen i mor/barn arbejdet, ved faglige drøftelser, møder internt og eksternt i underretninger.

### Uddybende målsætning

- Målet er hurtigst muligt at afdække barnets situation og få et fælles sprog ift. bekymringen for barnet.

### Metode

- Krisecentrets videreudvikling af Randers trappen anvendes.  
Trappen er opdelt i **sårbare børn og unge, risikobørn, truede børn og unge og børn i svære vanskeligheder.** Under de fire trin er en beskrivelse, som beskriver adfærd, som bekymrer.
- Derudover anvendes et analyseredskab hvor følgende 5 områder afdækkes:
  - Sociale fællesskaber
  - Fysisk og psykisk helbred

# Randers Krisecenter

- Forælderrollen
- Et liv uden vold
- Kontakt til far

Randers Trappen indgår konkret i samtalerne med mødre og børn.

De giver selv deres bud på, hvor på trappen, barnet befinder sig og hvad der skal til for at komme ned eller af trappen. Vurderingen indgår i det socialfagliges tilrettelæggelse af indsatsen, i underretninger og udtalelser.

## Succeskriterier

- At alle journaler viser, at Randerstrappen og analyseredskabet bruges i arbejdet.
- At familiens team på Krisecentret (socialrådgiver, kontaktperson og børneungepædagog) og særligt børneungepædagogens anvendelse af Randers trappen medvirker til at skabe forståelse og handling hos mødrene ift. at afhjælpe barnets vanskeligheder.
- At der hurtigt i det interne og eksterne samarbejde er koordineret forståelse for om og hvor truet barnet er i sin udvikling og iværksætte den nødvendige hjælp hurtigst muligt i barnets liv.
- At familierne vil opleve, at have overblik over deres barns vanskeligheder og planen for at afhjælpe vanskelighederne.

## Opfølgning

- Evalueringen af brug af Randerstrappen og analyseredskabet foregår løbende bl.a. på Brugerkonferencerne hver 14. dag. (Alles ansvar)
- Evalueringen af hvorvidt der på Krisecentret er tilstrækkelig fokus på at arbejde efter indholdet i Udviklingsstrategien sikres ved, at leder sætter det på personalemødedagsordenen 2 gange om året. I 2017 er det d. 17.05.17 og 29.11.17 (Leders ansvar)

## 3. Tværgående samarbejde

### Konkrete mål

#### Nyt tiltag:

- **Videreudvikling af BIC – barnet i centrum/ Rådgivning til faderen.**

#### Igangværende tiltag:

##### Overordnet:

- Krisecentret afholder tværfagligt og tværsektorielt samarbejds møde årligt med ydelsekontoret, Jobcentret/ Integrationskontoret/ Familieafdelingen, Ungdommens uddannelseshus og Myndighed i Socialafdelingen og jurist fra Socialafdelingen.  
Formålet er at opdatere hinanden ift. ny lovgivning mv. ift. målgruppen, orientere om nye tiltag og evaluere samarbejdet mhp. at kunne yde kerneopgaven med højeste faglige kvalitet.

##### Krisecentret har Samarbejdsaftaler med:

- Sundhedsplejen i Randers
- Lokale folkeskoler i Randers
- Døgncenter Infanterivej. Personalet er om natten telefonisk tilkaldevagt for beboerne på Randers Krisecenter.
- Mary Fondens Råd ti Livet
- Røde Kors Q-net og Røde Kors Spilopper
- Bisiddere

##### Fast kontaktperson i Modtagelse i Familieafdelingen:

# Randers Krisecenter

Krisecentret har en fast kontaktperson i Modtagelsen i Familieafdelingen. Pgl. har et særligt kendskab til lovgivningen ift. et krisecenterophold og til, hvad tilbuddet indeholder.

## **I arbejdet med de enkelte familier:**

Kerneydelsesbeskrivelserne for de enkelte ydelser på Krisecentret beskriver, hvorledes både det professionelle og private netværk inddrages.

## **Uddybende målsætning for det nye tiltag**

### **Videreudvikling af BIC – Barnet i centrum:**

Tværgående samarbejde, indebærer på Krisecentret, at vi er insisterende i det tværfaglige samarbejde. Målet er i samarbejde med Familieafdelingen at yde en endnu større helhedsorienterede indsats for Randersfamilier, hvor moderen og barnet er flyttet på Randers Krisecenter. Målet er at skabe de bedste betingelser for, at moderen og barnet profiterer bedst muligt af opholdet, hvilket øger muligheden for at opnå at leve et liv uden vold og derved minimere behovet for en genindskrivning på et Krisecenter. Derfor inddrages faderen, efter aftale med moderen, når en social faglig vurdering indikerer, at det giver mening.

## **Metode**

### **Videreudvikling af BIC – Barnet i centrum:**

Der er udarbejdet en Samarbejdsaftale mellem Familieafdelingen og Randers Krisecenter, følgende er et udpluk derfra:

Målgruppen er fædre, som er bosat i Randers og hvis børn bor på Randers Krisecenter og hvor det giver mening, at fædre inddrages.

Forældrene støttes i at samarbejde om deres forældreskab og om at få deres barns behov i centrum.

Barnet hjælpes ud af det spændingsfelt mellem forældrene, som kan opstå i forbindelse med, at moderen og barnet flytter på Krisecenter.

Medarbejder i Modtagelsen, og som udgangspunkt Randers Krisecenters kontaktperson, yder faderen råd og vejledning ift. familiesituationen, samlivsophævelse / skilsmisse, Statsforvaltning, økonomi, bolig. Medarbejderne kan, hvis det er relevant, motivere faderen til at gå i behandling for sin voldelige adfærd, sit misbrug eller andet. Såfremt medarbejderen vurderer det relevant, kan faderen henvises til yderligere motiverende samtaler hos PPR i Randers.

Under moderens ophold på Krisecenteret *kan* der afholdes fælles møde med forældrene. Formålet er at koordinere de aftaler, forældrene skal indgå vedr./ med barnet.

## **Succeskriterier for det nye tiltag**

### **Videreudvikling af BIC – Barnet i centrum:**

At Krisecentrets personale altid har lavet en social faglig vurdering af, hvorvidt faderen skal inddrages under kvinden og barnets krisecenterophold. Vurderingen skal fremgå af journalen.

At der, i alle de familier, hvor det er muligt, er etableret et samarbejde mellem forældrene ift. det at være forældre og tilgodese og samarbejde om barnets behov.

At alle forældrene oplever, at samarbejdet om deres fælles barn er blevet bedre til deres barns bedste.

## **Opfølgning af det nye tiltag**

### **Videreudvikling af BIC – Barnet i centrum:**

På socialrådgivernes teammøde hver. 14 dag på Krisecentret gøres der status på brugen af BIC. I de aktuelle familier.

Krisecentrets leder indbyder én gang årligt Krisecentrets kontaktperson i Modtagelsen til et evalueringsmøde på Krisecentret med deltagelse af Krisecentrets socialrådgivere, børnepædagog.

# Randers Krisecenter

Evalueringen af hvorvidt der på Krisecentret er tilstrækkelig fokus på at arbejde efter indholdet i Udviklingsstrategien sikres ved, at leder sætter det på personalemødedagsordenen 2 gange om året. I 2017 er det d. 17.05.17 og 29.11.17

## 4. Kvalitet i opgaveløsningen.

### Konkrete mål

#### Igangværende:

- Målet er at vedblive med at arbejde efter Krisecentrets værdigrundlag, politikker og procedurer og løbende ajourføre dem ift. nye valg.

### Uddybende målsætning

Valget skyldes, at Krisecentrets værdigrundlag, politikker og procedurer mv. bl.a. er valgt ud fra, at både leder og medarbejdere tager et personligt ansvar for sine opgaver, arbejder ud fra et højt fagligt niveau og har en reflektiv praksis mhp. at sikre høj kvalitet og trivsel.

### Metode

I dagligdagen bidrager følgende til målet om kvalitet i opgaveløsningen:

På Krisecentret tror vi 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 for at skabe læring hos hinanden

Både leder og medarbejdere har et ansvar for at skabe et miljø, hvor forskellige faglige vurderinger bliver hørt med lige stor interesse og respekt. Alle har et ansvar for at lytte og ikke mindst spørge nysgerrigt, interesseret og udredende til hinandens overvejelser for at sætte en udviklende proces i gang og derved højne det faglige niveau. Alle har et ansvar for, at en drøftelse ikke lander i en diskussion om, hvem der har ret og uret.

Det er vigtigt, at spørgsmål i forhold til forskellige faglige vurderinger ikke bliver oplevet som en personlig kritik og at spørgsmål ikke opfattes som tjek af hinandens formåen, men derimod som inspiration i sagen og som supplement til hinanden.

#### At sige nej:

Det er i orden at sige nej til en opgave **og** det er i orden at undersøge baggrunden for et nej nærmere med kollegaen. Dette fordi, et nej kan skyldes mange ting:

- en manglende tro på, at den enkelte kan magte opgaven
- for stort arbejdspress
- samt andre årsager, som det er vigtigt at få italesat.

En undersøgelse af et nej ved for stort arbejdspress kan være med til at forebygge stres, idet der kan laves aftaler for, hvad den enkelte og arbejdspladsen kan gøre. Det kan minimere risikoen for en sygemelding. En sygemelding *kan* betyde, at den høje kvalitet i opgaveløsningen ikke kan bevares.

### Succeskriterier

At alle familier og samarbejdspartnere vil mærke, at vi:

- møder dem med respekt og anerkendelse
- tager ansvar for relationen til dem
- siger det vi mener og gør det vi siger
- møder dem med fordomsfrihed, åbent sind og høj faglighed
- har og udviser tillid til dem
- engagerer os og udviser glæde og energi

### Yderligere succeskriterier:

## Randers Krisecenter

- at 95 % af familierne har udfyldt et tilfredshedsskema, når de flytter.
- at 95 % svarer ja til, at de i høj grad eller nogen grad har fået den støtte, som de havde brug for.

At medarbejdere og leder vil opleve, at Krisecentret er en fagligt udviklende arbejdsplads at arbejde på og at der er et sundt arbejdsmiljø. Det vil bl.a. vise sig ved trivselsmålingerne på personalemøde med MED-status.

### Opfølgning

Det sker løbende ved de daglige faglige sparringer, brugerkonferencerne, supervision, personalemøderne med MED-status mv. Forstået således, at vi under drøftelser relaterer temaer/ problemstillinger og måden vi drøfter tingene på til indholdet i Krisecentrets værdigrundlag, politikker og procedurer, faglige viden, kompetencer og kvalifikationer mv.

Krisecentrets værdigrundlag, politikker, procedurer og evalueres løbende efter behov og fast efter et bestemt interval på personalemøderne med MED-status.

Trivsels spørgsmål ift. opholdet på Krisecentret indgår fast som en del af personalets samtaler med familierne. Derudover udfærdiges der for hver familien en konkret handleplan, hvor mål og delmål for opholdet defineres.

Familierne vil i 2017 ifm. udfylde et tilfredshedsskema ift. konkrete tilbud på Krisecentret.

Evalueringen af hvorvidt der på Krisecentret er tilstrækkelig fokus på at arbejde efter indholdet i Udviklingsstrategien sikres ved, at leder sætter det på personalemødedagsordenen 2 gange om året. I 2017 er det d. 17.05.17 og 29.11.17. På disse møder vil der også blive gjort status på Tilfredshedsspørgeskemaerne. (Leders ansvar)

## 5. Nytænkning af indsatsen

### Konkrete mål

#### Igangværende:

Målet er via personalets arbejde med familierne, via effektmåling, via resultatet af Tilfredsheds - og effektmåling af indsatser for indskrevne familier i 2015, via Socialstyrelsens/ Rambølls evaluering fra i perioden 2013 – 2015 at arbejde videre med denne viden mhp. løbende at sikre, at de tilbud Krisecentret yder medvirker til at opnå målet med indskrivning. I målet indgår også at evaluere på Krisecentrets samarbejdsaftaler med skolerne, sundhedsplejen mv.

#### Region Midt 7 kvindekrisecentre:

August 2016 fik 7 kvindekrisecentre inklusiv Randers krisecenter resultatet af den Tilfredshedsmåling og effektmåling af indsatser, der er foregået i 2015 på de 7 krisecentre.

**Formål:** Tilfredshedsmålingen og effektmålingen af indsatser foregik via det samme spørgeskema på RegionMidts 7 krisecentre. Formålet med undersøgelsen er at undersøge, hvordan beboerne på Randers Krisecenter oplever at bo på krisecenteret og deres bedømmelse af den hjælp og støtte, de har fået. Hensigten med undersøgelsen er at blive klogere på, hvad beboerne oplever, der hjælper dem, så vi optimerer indsatserne og udvikler os på Krisecenteret. Spørgeskemaerne gennemføres i 2015 og evalueres derefter primo 2016. Familierne har udfyldt spørgeskemaet kort tid efter indskrivning, ved udskrivning og kontaktes efter 3 måneders udskrivning.

**På Landsplan:** Evaluering af Krisecentertilbuddene.

Socialstyrelsen har udgivet en evaluering af 42 kvindekrisecentre i Danmark. Evalueringen er foretaget af Rambøll på vegne af Socialstyrelsen i perioden 2013 – 2015 og indeholder en række anbefalinger til både krisecenterindsatsen og til den samlede indsats mod vold i nære relationer.

I Landsorganisationen for kvindekrisecentre (LOKK) vil der blive arbejdet videre med, hvorledes og hvorvidt det er muligt at få implementeret anbefalingerne. Nogle af anbefalingerne vil bero på et samarbejde med det politiske niveau (LOKK varetager dette på det landspolitiske niveau).

Randers Krisecenter vil være i dialog med Randers Krisecenters bestyrelse og Randers kommune om hvilke anbefalinger, der kan arbejdes videre med.

# Randers Krisecenter

## **Randers Krisecenters har i 2015 og 2016 haft følgende effektmål:**

- at vi vil måle på følgende og være tilfredse med, at 95 % har oplevet, at opholdet på Randers Krisecenter har medført, at opholdet har i gangsat 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.

Hanne Willemoes har på de bilaterale ledermøder en dialog/ proces med Familiechef chef Ann Hermansen om resultaterne af ovenstående og hvilke anbefalinger, der kan arbejdes videre med.

## **Uddybende målsætning**

Valget skyldes, at vi ønsker at skabe de bedste betingelser for progression og en positiv udvikling under indskrivningen

## **Metode**

**De individuelle samtaler** med kvinden afsluttes med, at personalet spørger kvinden om der er noget, som hun særligt tager med fra samtalen i dagen, om samtalen har givet mening og med en aftale om, hvad der skal arbejdes med til næste gang. Hensigten er, at indholdet og metoden er anvendelig ift. målene i hendes opholdsplan.

Det samme sker i **Samtalegruppen**.

Når en kvinden **udskrives** fra Krisecenteret spørger personalet til, hvorvidt der er noget under opholdet, i samtalerne mv. der haft særlig betydning ift. at komme til at leve et liv uden vold. Den viden journalføres.

Den viden den enkelte medarbejder får bringes videre til personalegruppen. På Brugerkonferencerne drøfter vi jævnligt ifm. udskrivning af en familie, hvad vi hver især har hæftet os ved har været medvirkende til at igangsætte en proces, hvor familien bliver i stand til at leve et liv uden vold.

Vi drøfter hvad vi skal gøre mere af og mindre af for at opnå læring.

## **Nyt tiltag:**

På baggrund af ovenstående evalueringresultater er følgende besluttet:

- Pr. 1.1.17 ansættelse af psykolog til kvinderne på Randers Krisecenter.
- Kursusmodul i Den motiverende samtale til alle medarbejdere. MI er en forskningsunderbygget samtalemetode. Formålet med undervisningen er at styrke medarbejderne i at anvende Den motiverende samtale, så borgerne i højere grad støttes i diverse forandringsprocesser.
- Søgt Innovationsmidler til *"Sporene i kroppen efter traume"* kursus i 2017 til alle medarbejderne. Formålet er, at teknikker fra metoden Somatic Experience, som noget nyt kan anvendes i arbejdet med Krisecentrets målgruppe.
- Kursusmodul i Mentalisering for alle medarbejdere i 2017
- At familierne ifm. udflytning udfylder et tilfredshedsskema i 2017 ift. konkrete tilbud på Krisecentret.

## **Nyt tiltag**

### **Metode**

Der udarbejdes en funktionsbeskrivelse for psykologens opgaver ift. børn og voksne.

Viden fra kursus omsættes med det sammen i arbejdet med beboerne. Der vil være særligt fokus på at omsætte denne nye viden til de daglige faglige sparringer og til Brugerkonferencerne.

Sikring af udfyldelse af Tilfredshedsmålingsskemaet er lagt ind i Udskrivningsproceduren på krisecentret.

## **Succeskriterier ift. igangværende og nye tiltag**

Målet er, at familierne oplever, at der ydes en målrettet indsats med høj faglighed og at Krisecentret bruger familiernes feedback til videreudvikling af tilbuddet.

## **Opfølgning ift. igangværende og nye tiltag**

# Randers Krisecenter

Krisecentrets kerneydelsesbeskrivelser/ beskrivelser af indsatserne evalueres løbende efter behov og fast efter et bestemt interval på de minimum 4 årlige personalemøderne med MED-status. Hensigten er dels at sikre, at indholdet er ajourført og dels at evaluere på, hvorvidt effekten af indsatsen er optimal og hvis ikke at stoppe med ydelsen eller ændre indholdet.

Vidensdeling er et fast punkt på personalemøderne hver 14. dag. Det indebærer, at medarbejdere, der har lært nyt videreformidler denne viden til den øvrige personalegruppe og fortæller, hvordan de vil arbejde med den nye viden.

To gange årligt afholder Krisecentret Stop-opdage for det social faglige personale. Formålet er tid til fordybelse i og udvikling af det faglige og de personalemæssige forhold. (Leders ansvar)

Evalueringen af hvorvidt der på Krisecentret er tilstrækkelig fokus på at arbejde efter indholdet i Udviklingsstrategien sikres ved, at leder sætter det på personalemødedagsordenen 2 gange om året. I 2017 er det d. 17.05.17 og 29.11.16. På disse møder vil der også blive gjort status på Tilfredshedsspørgeskemaerne. (Leders ansvar)

## DE ORGANISATIONSRETTEDE VISIONER

### 1. Helhed og sammenhæng

Børn og Familie er ét hold, der samarbejder på tværs for at skabe helhed og sammenhæng i opgaveløsningen

#### Konkrete mål

##### Igangværende:

- Målet er at der er sammenhæng i indsatsen til familierne, overblik over hvem der arbejder i familien, og på hvem der gør hvad.

Det er et fælles ansvar i hele organisationen.

\*Vi taler hinanden op, og vi har et fælles udgangspunkt nemlig at samarbejde om at hjælpe familierne med deres mål.

Vi tager hurtigt fat på evt. problemer og anvender den løsningsfokuserede tilgang til at ændre, det der er nødvendigt at ændre.

#### Uddybende målsætning

Vi ønsker at yde en helhedsorienteret indsats og ved, at vi ved at koordinere og samarbejde på tværs af afdelingerne kan medvirke til at familierne i endnu højere grad og forventelig hurtige kan nå deres mål.

Børn og Familie som ét hold medvirker også til en tidligere forebyggede indsats, så familiernes vanskeligheder ikke får lov at vokse.

#### Metode

I visitationen og i det videre arbejde på krisecentret dannes der et overblik over indsatser og samarbejdspartnere bl.a. ved nedenstående:

- Hensigten er sammen med familien at koordinere arbejdet og minimere, at de forskellige samarbejdspartnere træffer kontraindicerede beslutninger.

#### Professionelt og eller privat netværk:

Får kvinden eller børnene hjælp fra andre offentlige instanser?



## Randers Krisecenter

Socialrådgiver i familieafdelingen, navn og gerne telefonnummer. Er der lavet en SL § 50 undersøgelse, er der iværksat hjælpeforanstaltninger?

Er der kontakt til og hjælp fra andre i det offentlige, navn og telefonnummer. Er der lavet en SL § 141 handleplan

Får børnene særlig støtte i daginstitution, i skole eller ved Pædagogisk psykologisk rådgivning?

Får kvinden eller børnene hjælp fra andre evt. i deres private netværk/ er der vigtige personer i familiens netværk?

Hvis ja hvem og hvad består hjælpen af?

\*Vi arbejder meget fleksibelt. Når vi møder familierne, tænker vi ikke, at vi ved bedst, men derimod vurderer vi om der er nogen, som vi med fordel kan inddrage.

Leder på Krisecentret medvirker til, at personalet oplever at være en del af **holdet** i Børn og familieafdelingen.

Det sker dels ved at informere om vigtigt nyt, ved at bringe mulighederne på Krisecentret i spil på ledermøder, ved at give mulighed for, at personalet kan deltage i tiltag på tværs i organisationen mv.

### Succeskriterier

Familierne siger:

- At der er sammenhæng – de oplever/opfatter ikke, om de er det ene eller andet sted, men oplever én fælles sammenhængende indsats
- At de fik hjælp meget hurtigt

### Opfølgning

Opfølgning sker løbende til faglig sparring, Brugerkonference, ved tilrettelæggelse af nye tiltag mv.

På personalemøde d. 5.10.16 vil der gøres status på, hvorvidt personalet vurderer, at der er et hold i Børn og familie og hvis ikke, hvad vi på Krisecentret kan gøre for at medvirke til at nå målet og hvad vi evt. ønsker at andre vil gøre.

## 2. Professionel ledelse

**Igangværende:**

### Konkrete mål

Lederne i Børn og Familie sikrer fælles retning, koordinerer ansvar og roller og medvirker til at skabe engagement og begejstring omkring vores fælles mål.

Målet er, at der er tydelige mål i egen afdeling og på tværs – og at målene er fælles og sammenhængende.

At der er en opmærksomhed på, hvorvidt efteruddannelse på tværs af afdelingerne eller invitation til temadag giver mening.

Lederne arbejder efter følgende 7 pejlemærker fra Randers kommunes nye ledelsesgrundlag:

”Der er **7 pejlemærker**, som er retningsgivende for at kunne lykkes som leder i Randers Kommune. Det forventes, at du som leder i Randers Kommune bruger pejlemærkerne i din daglige ledelse:

”

- Du sætter borgeren i centrum
- Du yder bedst mulig service inden for de givne politiske rammer
- Du er tydelig og skaber resultater sammen med dine medarbejdere
- Du skaber rum for opfindsomhed, innovation og samskabelse
- Du formidler vores fælles værdier og sætter retning

# Randers Krisecenter

- Du er synlig og fremmer trivsel og talentudvikling blandt medarbejdere og ledere
- Du sikrer handling”

## Uddybende målsætning

### Igangværende:

Målet er valgt, da det indebærer, at gør vi noget i den ene afdeling, ved vi hvorfor og kan se at det giver mening i det store billede.

## Metode

### Igangværende:

Udviklingsstrategien/ mission og vision, Årshjul, ledermøderne, bestillerplan, Nyhedsmails mv. bruges for at opnå målet.

De fem afdelinger taler hinanden op.

**Leder på krisecentret** tilstræber bl.a. i at lykkes at arbejde efter disse fem kompetencer, som bl.a. skal medvirke til at understøtte fælles retning, engagement og begejstring, så missionen:

*I samspil med borgerne skaber vi den bedst mulige trivsel og udvikling hos børn, unge og familier.*

1. Relationel forståelse
2. Tillidsvækkende sparring
3. Konfronterende intervention
4. Insisterende delegering
5. Rodfæstet under pres

1. Opfange intentioner og behov hos andre, selv om de ikke bliver udtrykt klart og åbent.

- Fornemme stemninger mellem mennesker.
- Rumme andres frustration og sætte sig i deres sted.
- Have en veludviklet forståelse for andres styrker og svagheder og sans for små, men vigtige detaljer hos andre.
- Afværge optræk til uhensigtsmæssige konflikter mellem andre.

2. Prioritere henvendelser om sparring højt og udvise interesse og fortrolighed, når det gælder andres problemer.

- Hjælpe med at nedbryde et problem eller en opgave til forståelige dele.
- Lytte opmærksomt og stille spørgsmål, der opleves som befordrende og hjælpsomme.
- Give gode råd og konkrete forslag til løsninger på dagligdags problemer.
- Interessere sig for andres udvikling og hjælper dem i gang med nye projekter eller egen udvikling.

3. Udfordre fordomme og fastlåste positioner hos andre.

- Konfronterer kolleger og medarbejdere med uhensigtsmæssige handle-mønstre.
- Kommunikere krav og forventninger klart og giver spontane og fair tilbagemeldinger på den enkeltes præstationer.
- Aktivt opsøge uløste problemer og medvirke til hurtig afklaring.
- Gør opmærksom på uhensigtsmæssige forhold og medvirke til at fjerne forhindringer.

4. Udfordre modvilje mod at påtage sig et ansvar.

- Insistere på, at medarbejdere og samarbejdspartnere tager et klart ejerskab til opgaver og aftaler.
- Følger op på delegeret ansvar og følge konsekvent op på uløste opgaver og manglende opfyldelse af aftaler.
- Selv tage ansvar for vanskelige opgaver og kommunikere klart om fordelingen mellem eget og andres ansvar.

# Randers Krisecenter

- Afsøge og korrigere sammenhængen mellem ansvar og mål.

5. Ikke at tøve med at træffe en ubehagelig eller upopulær beslutning, som anses for rigtig eller principiel.

- Udvide tillid til egne evner og beslutninger i kritiske situationer.
- Skabe sig nødvendig tid og plads til at håndtere konflikter.
- Søge inspiration og hjælp, men beslutte relevante og kritiske

Initiativer selv.

- Reflektere over egne værdier og egen ledelsesstil.

## Succeskriterier

### Igangværende:

At medarbejderne på Randers Krisecenter vurderer, at den samlede ledergruppen har fokus på i samarbejde med medarbejderne at arbejde efter følgende for at skabe engagement og begejstring omkring vores fælles mål:

*"I samspil med borgerne skaber vi den bedst mulige trivsel og udvikling hos børn, unge og familier."*

Gode relationer kan kun skabes, når organisationsmedlemmer taler med hinanden. Gætterier, 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 velfungerende relationer. Forpligtigelsen til dialog indebærer at tale *med andre* og *ikke om andre*.

Hverken ledere eller medarbejdere 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.

Italesættelse af problemer er naturligvis helt i orden, men det er ikke i orden blot at brokke sig uden at tage del i løsningen af problemerne, hvilket både ledere og medarbejdere skal forpligtige sig til.

## Opfølgning

### Igangværende:

Til personalemøde med MED-status d. 16.11.16 vil indholdet af "Professionel ledelse" blive evalueret, dels i forhold til hvorvidt personalet vurderer, at Krisecentrets leder lever op til indholdet og dels personalets vurdering af hvorvidt der er en fælles retning på tværs af afdelingerne i Børn og familieafdelingen/ at der er tilstrækkelig fokus på

## 3. Social kapital

### Konkrete mål

#### Igangværende:

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.

#### Uddybende målsætning

Målet er valgt fordi forskning viser, at trivsel / et godt arbejdsmiljø sammen med høj faglighed er et af midlerne til at kunne levere kerneopgaven med højst mulig kvalitet.

#### Metode

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.

# Randers Krisecenter

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 medarbejde 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 sit 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.

Der er udfærdiget procedurer og politikker for det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. De viser dels lederens og medarbejdernes ansvar ift. at sørge for og bidrage til et godt arbejdsmiljø.

**Der er fokus på de seks guldorn:**

## **Indflydelse**

Den enkelte har indflydelse på sit eget arbejde og på de betingelser, det foregår under. Det kan være arbejdstiden, hvem man arbejder sammen med, valg af redskaber eller procedurer, arbejdets tilrettelæggelse, arbejdsstedets indretning osv.

## **Mening i arbejdet**

Man kan se, hvordan det, man selv laver, har sammenhæng med det samlede produkt. Det er også sådan, at arbejdet har en mening ud over selve det at tjene penge. Her kommer værdier og mål også ind i billedet.

## **Forudsigelighed**

Forudsigelighed handler om at få de relevante informationer på det rigtige tidspunkt. Det vigtige her er at undgå uvished og ængstelse. Det er altså ikke meningen, at man skal kunne forudsige detaljerne i dagligdagen. Forudsigelighed handler om de store linjer.

## **Social støtte**

Støtte kan være både praktisk og psykologisk. Det vigtige er, at den kommer på det rigtige tidspunkt, hvor man har behov for det.

Støtten kan komme fra såvel kolleger som ledere.

## **Belønning**

Det er vigtigt, at belønningen står mål med indsatsen. Ellers vil det opfattes som uretfærdigt. Belønningen kan være løn, anseelse og påskønnelse eller muligheder for udvikling og karriere i forbindelse med jobbet. Alle tre former for belønning har betydning for de ansatte.

## **Krav**

Kravene i arbejdet er både kvantitative og kvalitative. De kvantitative krav skal være passende. Det betyder, at man hverken skal have for meget at lave eller for lidt. Også de kvalitative krav skal passe til personen. Arbejdet skal altså hverken være for svært eller for let. Måske "lidt for svært" er det bedste. Endelig skal kravene være klare. Man skal altså vide, hvornår arbejdet er udført godt nok.

**Fælles traditioner for personalet eks:**

- Jule – og sommer arrangement
- Fejre succeser / begivenheder
- Stop-opdage med dels et fagligt og dels et socialt indhold.

## Randers Krisecenter

- Deltagelse i den årlige \*Sammenhængskonference i Børn og familieafdelingen, som dels har et fagligt og dels et socialt indhold.

### Succeskriterier

At alle arbejder professionelt og med høj faglighed og ved et anerkendende følgeskab skaber et godt arbejdsmiljø, så organisation lykkes.

At sygefraværet er lavt.

Familierne vil blive mødt af et professionelt, fagligt dygtig og engageret personale, som har et stabilt fremmøde.

Det vil medvirke til at skabe de bedste forudsætninger for en positiv forandringsproces.

### Opfølgning

Både det fysiske og psykiske arbejdsmiljø er et fast punkt på dagsordenen på Arbejdsmiljøgruppemøderne 5 gange og året og på personalemøderne med MED-status 4 gange om året.

Politikker og procedurer for arbejdsmiljøet mv. revideres løbende både i dagligdagen og på personalemøderne med MED-status, hvor de med et fast interval gennemgås.

## 4. Dokumenteret effekt

### Konkrete mål

#### Nyt tiltag:

- **Deltagelse i CTI-projektet**

CTI-metodens formål:

CTI-metoden er en case management-metode målrettet borgere i en kritisk overgangsfase, heraf navnet "Critical Time Intervention".

Formålet med CTI-metoden er at sikre en vellykket overgang til et nyt liv for borgeren, at styrke borgerens samlede livssituation og at understøtte borgeren i at blive mere selvhjulpne. Undervejs i forløbet bliver der bl.a. arbejdet på at styrke borgerens:

- personlige og sociale kompetencer og ressourcer.
- sociale og familiære netværk.
- inklusion i samfundet.

#### Igangværende:

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

**Målet er** løbende opkvalificering af personalet til opgaverne med familierne.

### Uddybende målsætning

#### Nyt tiltag:

- **Deltagelse i CTI-projektet**

Randers Krisecenter har i samarbejde med Randers kommune valgt at søge CTI-projektet, idet erfaringerne viser, at overgangen fra krisecenter til egen bolig kan være en kritisk fase.

Valget er også sket ud fra ønsket om at arbejde med en evidensbaseret metode.

# Randers Krisecenter

Socialstyrelsen har igangsat en afprøvning af metoden over for voldsudsatte kvinder, der flytter fra et kvindekrisecenter (§ 109-tilbud) til egen bolig.

Metoden er evidensbaseret, hvilket vil sige, at forskning har vist, at metoden virker. Det vil ofte være nødvendigt at tilpasse enkelte dele af metoden til den specifikke målgruppe og den organisatoriske og faglige kontekst, som metoden anvendes i. Dog er det vigtigt at have fokus på og holde fast i metodens kerneelementer.

Der er udarbejdet metodebeskrivelser eller metodemanualer.

## **Igangværende:**

Målet er valgt fordi

Randers Krisecenter prioriterer høj faglighed.

## **Metode**

### **Nyt tiltag:**

- **Deltagelse i CTI-projektet**

Critical Time Intervention (CTI) skal afprøves i sin manualbaserede form og med stor metodestringens.

CTI-metoden er en case-managementmetode, der bygger på empowerment- og recoverytilgange til socialt arbejde, og CTI-forløbet skal tilpasses til kvindens individuelle behov og ønsker. CTI-indsatsen ydes på et kritisk tidspunkt (critical time), hvor borgeren oplever en central overgang i sin livssituation.

CTI-metoden er kendetegnet ved en intensiv og tidsafgrænset indsats centreret omkring en koordinerende støtteperson (CTI-medarbejderen). I CTI-forløbet afdækkes og kortlægges kvindens behov for støtte, og CTI-medarbejderen arbejder sammen med kvinden for, at hun selv og det støttenetværk, som etableres i løbet af CTI-forløbet, gradvist overtager ansvaret for støtten.

CTI-medarbejderen har dels en koordinerende rolle i forhold til sammensætningen og udførelsen af borgerens CTI-forløb, dels rollen som gennemgående støtteperson, der yder social og praktisk støtte.

CTI-indsatsen over for kvinder på krisecenter begynder, når kvinden har sikret sig en bolig og skal forberede udflytningen til denne bolig. CTI-indsatsen forløber over ni måneder, som er fordelt på tre faser á tre måneder med faldende intensitet i kontakten mellem kvinden og CTI-medarbejderen. Forud for de ni måneder, mens kvinden er på krisecenter, ligger en kontaktskabelsesperiode, hvor CTI-medarbejderen og kvinden etablerer en tillidsfuld kontakt.

## **Kompetenceudvikling**

Medarbejdere og CTI-medarbejdere i projektkommunerne deltager i kompetenceudvikling, der indebærer:

- indledende undervisningsforløb i januar 2016
- løbende netværksmøder med fokus på metodeopfølgning
- mulighed for telefonsupport fra Socialstyrelsens projektmedarbejdere

Alle projektledere og CTI-medarbejdere skal gennemføre hele kompetenceudviklingsforløbet i CTI-metoden samt deltage i netværksmøder med fokus på metodeopfølgning.

## **Igangværende:**

Deltagelse i efteruddannelse, projekter mv. for

## **Succeskriterier**

### **Nyt tiltag:**

- **Deltagelse i CTI-projektet**

## Randers Krisecenter

At der er sket en reduktion af gengangere på Randers krisecenter svarende til max. 1-2 gengangere årligt samt medvirke til, at der på landsplan er sket en reduktion af gengangere.

Randers Krisecenter har ikke mulighed for at vide, hvorvidt en udskreven kvinde senere henvender sig for indskrivning på et andet krisecenter.

I 2013 var der 5 gengangere på Randers Krisecenter, hvoraf to var gengangere samme år. I 2014 var der 4 gengangere, hvoraf en var genganger samme år.

At 95 % scorer højt på tilfredsheden i spørgeskemaerne.

### Opfølgning

#### Nyt tiltag:

- Deltagelse i CTI-projektet

Projektet har ekstern evaluatør Deloitte.

Der er udarbejdet fire spørgeskemaer til borgerne, og fire spørgeskemaer til CTI-medarbejderne. Spørgeskemaerne skal besvares ved overgang til fase 1, fase 2, fase 3 og ved afslutning af CTI-forløbet.

Deloitte følger løbende op, derudover sker der opfølgning på socialrådgivermøderne på Randers Krisecenter hver 14. dag, ved de årlige Netværksmøder, lokale følgegrupper og følgegruppen på landsplan.

## 5. Økonomisk balance i et udviklingsperspektiv

### Konkrete mål

#### Igangværende:

Jf. SL § 109 stk. 7 har lederen af Krisecentret visitationsretten.

SL § 109 stk. 7 siger:

Målet er, at Randers Krisecenter forsat sikrer, at det er den rigtige målgruppe, der indskrives og at familierne deltager aktivt i forandringsprocessen om at komme til at leve et liv uden vold.

Målet er at træffe de rigtige valg, således at de økonomiske og menneskelige ressourcer anvendes bedst muligt mhp. at skabe de bedste resultater og i et sundt arbejdsmiljø.

#### Uddybende målsætning

Målet er dels valgt ud fra, en samfundsøkonomisk betragtning, dels for muligheden for at bevare visitationsretten, dels ud fra, at familierne ikke skal være indskrevet i tilbud, som i værste tilfælde kan vedlige problemerne i familierne.

#### Metode

Krisecentret har en **grundig visitationsprocedure** mhp. at sikre, at det er målgruppen, der indskrives.

I samtalerne med kvinderne indgår følgende bl.a.:

Personalet indleder samarbejdet med kvinden med at præcisere deres rolle i teamet og at det er vigtigt at møde til de aftalte samtaler og møder samt baggrunden herfor.

Eks. at personalet har skiftende arbejdstider, hvorfor der ved udeblivelse, kan gå længere tid imellem samtalerne, hvilket er u hensigtsmæssigt.

## Randers Krisecenter

I denne dialog kan indgå at orientere kvinden om, at kommune og stat betaler døgntakst for at have dem indskrevet på Krisecentret. Derfor stilles der også krav til Krisecentrets leder og personale om at yde familierne professionel hjælp og krav til familierne om at være til stede på Krisecentret, så det kan lade sig gøre at yde hjælpen.

Der arbejdes med opholdsplan med **mål og delmål** for familiernes ophold, hvilket medvirker til at sikre et udviklingsperspektiv under opholdet.

Familierne orienteres mundtlig og skriftligt om, at en indskrivning indebærer, at de skal deltage aktivt i at lykkes i deres mål.

Manglende aktiv deltagelse kan være medvirkende til, at leder træffer beslutning om udskrivning.

I dagligdagen og via MED-arbejdet inddrages medarbejderne i tilrettelæggelse af arbejdet og hvor det er muligt også i de økonomiske prioriteringer.

### **Succeskriterier**

At 95 % af kvinderne ved udskrivning svarer ja til at indskrivningen har igangsat en proces, hvor familien kommer til at leve et liv uden vold.

### **Opfølgning**

Målet evalueres løbende i det daglige arbejde med beboerne.

Budgetorientering sker som minimum på personalemøderne med MED-status 4 gange om året.