

Wenche Jonassen, Hanne Sogn, Vigdis Mathisen Olsvik
og Ole Kristian Hjemdal

Kunnskap – kvalitet – kapasitet

En nasjonal utredning om krisesentrenes kompetanse
og tilgjengelighet

Nasjonalt kunnskapssenter
om vold og traumatisk stress a/s

Kunnskap – kvalitet – kapasitet

**En nasjonal utredning om krisesentrenes
kompetanse og tilgjengelighet**

**Wenche Jonassen, Hanne Sogn,
Vigdis Mathisen Olsvik og Ole Kristian Hjemdal**

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress A/S

Rapport nr 2/2008

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) er et selskap under Unirand AS som er heleid av Universitetet i Oslo. NKVTS består av tidligere Psykososialt senter for flyktninger, Kompetansesenter for voldsofferarbeid, Nasjonalt ressurscenter for seksuelt misbrukte barn og deler av Kontoret for katastrofepsykiatri.

Formålet med senteret er:

Å utvikle, vedlikeholde og spre kunnskap og kompetanse som kan bidra til:

- å redusere helsemessig og sosiale konsekvenser av vold og traumatisk stress
- å forebygge vold og traumatisk stress

Senterets oppaver er forskning, utviklingsarbeid, undervisning, formidling og veiledning.

Bak opprettelsen av senteret står:

Barne- og likestillingsdepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet, Justis- og politidepartementet, Forsvarsdepartementet og Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Omslag: KOBOLT

Produsert i samarbeid med Unipub AS

ISBN 978-82-8122-022-5

ISSN 0809-9103

Henvendelse vedrørende publikasjonen rettes til Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. Kontaktinformasjon på www.nkvts.no.

Forord

Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) har gitt Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) i oppdrag å belyse ulike aspekter ved krisesentrenes virksomhet i forbindelse med utredning om lovfesting av krisesentertilbudet.

NKVTS' utredning tar utgangspunkt i tidligere arbeider som angår krisesentrenes virkefelt. I tillegg bygger den på daglige ledere/dagarbeideres vurdering av sentrenes virksomhet gjennom en spørreskjemaundersøkelse. NKVTS vil takke de daglige lederne ved krisesentrene for at de har tatt seg tid til å besvare et relativt omfattende spørreskjema med mange detaljspørsmål og knapp svarfrist.

Sosiologene Wenche Jonassen og Hanne Sogn har sammen vært ansvarlige for utforming av spørreskjema og innhenting av data og har skrevet de fleste kapitlene i rapporten. Sosiolog Vigdis Mathisen Olsvik har skrevet kapitlet om brukergrupper med særskilte behov og har bidratt med skriftlige innspill til øvrige deler av rapporten, og sosiolog Ole Kristian Hjemdal har forfattet kapitlet om tilgjengelighet.

Det har vært nedsatt en referansegruppe i forbindelse med oppdraget. Denne har bestått av representanter for BLD, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), Norsk Kriesenterforbund og Kriesentersekretariatet.

NKVTS håper at rapporten vil bidra til å gi retningslinjer for standarden når det gjelder utredningen om lovfesting av krisesentertilbudet og medvirke til å kvalitetssikre virksomheten.

Oslo, mars 2008

Wenche Jonassen
Prosjektleder

Innhold

Forord	3
Figurer	10
Sammendrag	11
1. Bakgrunn og problemstillinger	17
1.1 Innledning.....	17
1.2 Problemstillinger	18
1.3 To driftsmodeller: tradisjonell og profesjonell	20
1.4 Avklaring av begreper.....	21
1.5 Aktuelle dokumenter	23
2. Datagrunnlaget	25
2.1 Kartleggingsundersøkelsen	25
2.2 Bruk av data fra andre studier.....	27
3. To krisesenterorganisasjoner	29
3.1 Utgangspunkt i Kvinnebevegelsen	29
3.2 Organisasjonenes verdigrunnlag.....	30
3.3 Ideologiske skillelinjer	32
3.4 Kjønnsperspektiv og målgrupper	33
3.5 Organisasjonenes syn på oppgaver og funksjoner	34
4. Innholdet i krisesentertilbudet	35
4.1 Bistand uten behandling	35
4.2 Sentrenes egne oppfatninger av oppgaver og funksjoner.....	36
4.3 Krisesentrenes arbeidsmåter	40
4.4 Samarbeid med andre tjenester	42
4.5 Daglige lederes tilfredshet med krisesentrenes innhold og arbeidsmåter...	47
4.6 Utvikling av krisesentertilbudet.....	48
4.7 Krisesentersekretariatets forslag til minstestandard for krisesentrene	55
4.8 Europeisk standard for tjenester som arbeider med voldsutsatte kvinner..	56
4.9 Hva bør minstestandard for innholdet i krisesentertilbudet være?	58
4.10 Oppsummering	58
5. Krisesentrenes brukergrupper	61
5.1 Opprinnelig målgruppe	61
5.2 Beboere og dagbrukere	62
5.3 Målgrupper høsten 2007	62

5.4 Faktiske brukergrupper	65
5.5 Tilbudet til menn.....	68
5.6 Eventuelle endringer i brukergruppene.....	71
5.7 Innskrenkninger i brukergruppen	74
5.8 Oppsummering	75
6. Brukergrupper med særskilte behov	77
6.1 Innledning.....	77
6.2 Barn og unge	77
6.3 Kvinner med nedsatt funksjonsevne	81
6.4 Kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn	84
6.5 Oppsummering	88
7. Sentrenes tilgjengelighet	91
7.1 Innledning.....	91
7.2 Geografisk tilgjengelighet	91
7.3 Kapasitet.....	94
7.4 Oppsummering	101
8. Bemanning	103
8.1 Innledning.....	103
8.2 Medarbeidere og bemanning	104
8.3 Utviklingen går mot flere sentre med profesjonell driftsmodell	107
8.4 Årsverk og stillingskategorier	107
8.5 Bemanningsønsker og realiteter.....	110
8.6 Hvilke bemanningsnormer bør krisesentrene ha?	111
8.7 Hva er tilfredsstillende bemanning på et krisesenter?	113
8.8 Oppsummering	116
9. Krisesentrenes kompetanse høsten 2007	119
9.1 Kompetansebegrepet	119
9.2 Daglige lederes erfaring og fagbakgrunn.....	120
9.3 Ordinært ansattes erfaring og fagbakgrunn	125
9.4 Oppsummering	127
10. Behov for kompetanse ved krisesentrene	129
10.1 Innledning.....	129
10.2 Prioritering av kompetanseutvikling.....	129
10.3 Daglige lederes vurdering av muligheter for opplæring og kompetanseutvikling	131
10.4 Motivasjon for kompetanseutvikling.....	133
10.5 Sentrenes kompetansebehov	134
10.6 Ansattes kunnskapsbehov	143
10.7 Frivillige vaktters behov for kunnskap	144
10.8 Oppsummering	145

11. Hovedfunn og anbefalinger	147
11.1 Innledning.....	147
11.2 Innholdet i krisesentertilbudet.....	148
11.3 Utvidelse av brukergruppene?.....	150
11.4 Tilrettelegging for brukere med særskilte behov	153
11.5 Krisesentrenes tilgjengelighet	155
11.6 Krisesentrenes bemanningskrav.....	157
11.7 Hvilken kompetanse bør krisesentrene ha?	158
11.8 Utvikling og sikring av kompetansen på krisesentrene.....	161
Litteratur	163
Vedlegg 1 Spørreskjema	167

Tabeller

Tabell 4.1 Antall sentre med tilbud til brukerne fordelt på sentre med ulike driftsmodell. Absolutte tall (N=)	37
Tabell 4.2 Kriesentre med ulike driftsmodeller fordelt på helseregioner. Absolutte tall. N=51	38
Tabell 4.3 Antall sentre med tilbud om ulike gruppevirksomhet fordelt på antall beboere (kvinner) og driftsmodell. T = tradisjonell driftsmodell og P = profesjonell driftsmodell Absolutte tall (N=51)	39
Tabell 4.4 Metodikk og tilnærminger i arbeidet, fordelt på sentre med ulike driftsstruktur. Absolutte tall (N=)	41
Tabell 4.5 Måter å jobbe på i forhold til andre instanser fordelt på sentre med ulike driftsmodeller. Absolutte tal. (N=)	42
Tabell 4.6 Kriesentrenes oppgaver og funksjoner i forhold til hjelpeapparatet og allmennheten fordelt på sentre med ulike driftsmodell. Absolutte tall (N=50)	43
Tabell 4.7 Tilfredshet med innholdet i kriesentertilbudet fordelt på sentre med ulike driftsmodell. Absolutte tall. N=51	47
Tabell 4.8 Tilfredshet med måten det jobbes på ved kriesesenteret fordelt på sentre med ulike driftsmodell. Absolutte tall. N=51	47
Tabell 5.1 Antall kriesentre med ulike målgrupper. Absolutte tal. (N=).....	62
Tabell 5.2 Målgrupper sett i forhold til sentrenes organisasjonstilknytning. Absolutte tall (N=)	64
Tabell 5.3 Faktiske brukergrupper ved kriesentrene sett i forhold til kriesentrenes målgrupper. Absolutte tall (N=)	65
Tabell 5.4 Bistand til voldsutsatte og menn med andre typer problemer. Absolutte tall (N=51)	69
Tabell 7.1 Gjennomsnittlig avstand til kriesentrene sett i forhold til fylke	92
Tabell 7.2 Avstandens betydning sett i forhold til gjennomsnittlig reisetid til kriesentrene. N=47	94
Tabell 7.3 Gjennomsnittlig antall sengeplasser per 1000 innbyggere sett i forhold til befolkningsstørrelse i kommunene som kriesentrene dekker	96

Tabell 7.4 Beboere på krisesentrene i 2005 i forhold til antall innbyggere i de kommunene krisesentrene dekker.....	98
Tabell 7.5 Gjennomsnittlig reiseavstand og antall beboere per 1000 innbyggere ved krisesentrene i 2005.....	99
Tabell 7.6 Krisesentre som i 2005 avviste brukere på grunn av plassmangel, sett i forhold til antall sengeplasser og antall beboere per innbyggere i dekningskommunene.....	100
Tabell 8.1 Totalt antall medarbeidere (ordinære stillinger og frivillige vakter) ved krisesentrene i 2007. Absolutte tall. N=51.....	105
Tabell 8.2 Driftsmodeller sett i forhold til krisesentrenes organisasjonstilknytning. Absolutte tall. N=51.....	106
Tabell 8.3 Antall personer og årsverk ved 50 krisesentre fordelt på stillingskategorier. Absolutte tall.....	109
Tabell 8.4 Brukerretta stillinger ved 50 krisesentre fordelt på antall personer og årsverk. Absolutte tall.....	109
Tabell 8.5 Bemanningsnorm for krisesentrene.....	114
Tabell 9.1 Antall år i stillingen som daglig leder fordelt på driftsmodell. Absolutte tall. N=51.....	121
Tabell 9.2 Daglige lederes utdanningsnivå fordelt på driftsmodell. Absolutte tall. N=51.....	122
Tabell 9.3 Daglige ledere med erfaring fra krisesenterarbeid fordelt på sentrenes driftsmodell. Absolutte tall. N=51.....	124
Tabell 9.4 gir en oversikt over alder på ansatte hovedsakelig i brukerretta stillinger, men inkludert 16 personer i merkantile stillinger. Alder på ansatte i brukerretta stillinger. Prosent (N=376).....	125
Tabell 9.5 Utdanningsnivået på ansatte i brukerretta stillinger ved tradisjonelle og profesjonelle sentre. Prosent (N=375).....	126
Tabell 10.1 Skriftlig policy om kompetanseutvikling ved krisesentrene fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall. (N=).....	129
Tabell 10.2 Daglige lederes muligheter for kompetanseutvikling og faglig oppdatering fordelt på sentre med ulik driftsstruktur. Absolutte tall. N=51.....	131
Tabell 10.3 Rutiner for opplæring av nye medarbeidere i ordinære stillinger fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall (N=).....	132
Tabell 10.4 Daglige lederes tilfredshet med ansattes muligheter for kompetanseutvikling og faglig oppdatering fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall. N=51.....	132

Tabell 10.5 Motivasjon for kompetanseutvikling hos ulike medarbeidere ved krisesentrene. Absolutte tall (N=)	134
Tabell 10.6 Daglige ledere som har behov for mer kunnskap om samarbeidskompetanse og om andre tjenester, fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall (N=)	138
Tabell 10.7 Daglige ledere som har behov for mer kunnskap om sårbare grupper. Absolutte tall (N=)	140
Tabell 10.8 Daglige lederes vurdering av hvilke tema ansatte har behov for mer kunnskap om fordelt på sentre med ulike driftsmodeller. Absolutte tall. (N=)	143
Tabell 10.9 Daglige lederes vurdering av hvilke tema frivillige vakter har behov for mer kunnskap om ved sentre med tradisjonell driftsmodell. Absolutte tall. N=26	144

Figurer

Figur 4.1 Krisesentre med ulik brukermasse målt i antall opphold for voksne i 2006 fordelt på driftsmodell. Tradisjonell modell: N=26, Profesjonell modell: N=25	38
Figur 5.1 Positive til utvidelse av brukergruppene sett i forhold til organisasjonstilhørighet. Prosent. KS (N=34), NOK (N=15)	73
Figur 7.1 Antall sengeplasser ved krisesentrene per 1000 innbyggere fordelt på fylke (N=51)	95
Figur 7.2 Fylkesvis fordeling av beboere per sengeplass ved krisesentrene i 2005	99
Figur 8.1 Totalt antall medarbeidere ved krisesentrene i 1986, 1995, 2002 og 2007	104
Figur 8.2 Antall medarbeidere fordelt på krisesentre med tradisjonell og profesjonell driftsmodell. Prosent	105
Figur 8.3 Antall årsverk i ordinære stillinger fordelt på sentre med ulik organisasjonstilknytning (N=50)	108
Figur 8.4 Årsverk sett i forhold til antall beboere ved profesjonelle krisesentre (N=25)	113

Sammendrag

Bakgrunn og problemstillinger

I forbindelse med utredningen om lovfesting av krisesentertilbudet har Barne- og likestillingsdepartementet gitt NKVTS i oppdrag å kartlegge krisesentrenes brukergrupper, kompetanse og tilgjengelighet.

Hovedproblemstillingene er hvem som er brukergrupper og om det er aktuelt å utvide disse, på hvilken måte sentrene imøtekommer spesielt sårbare grupper, hvilken kompetanse som er og bør finnes på sentrene og hvordan denne kan utvikles og sikres. Videre rettes fokus mot bemanningen av krisesentrene og sentrenes fysiske og geografiske tilgjengelighet.

Datagrunnlag

Utredningen er i hovedsak basert på en spørreskjemaundersøkelse til daglige ledere ved 51 krisesentre høsten 2007. I tillegg har vi benyttet en datafil fra en spørreskjemaundersøkelse om krisesentrenes tilgjengelighet fra 2006 og resultatene fra en upublisert undersøkelse om avviste ved krisesentrene fra 2005.

Krisesenterkonseptet

Krisesentrene er i utgangspunktet døgnåpne lavterskeltilbud for kvinner utsatt for vold i nære relasjoner og deres barn. Sentrene tilbyr råd og veiledning, gir muligheter for overnatting og fysisk beskyttelse fra overgriper og anledning til å møte andre i samme situasjon. Krisesentrene formidler kontakt med det offentlige hjelpeapparatet. Sentrene tilbyr ikke behandling, men noen sentre har nettverksgrupper og selvhjelpsgrupper. Medarbeiderne ved krisesentrene inntar en «advokatrolle» i forhold til brukerne, mens andre tjenester forventes å ha en nøytral rolle og «profesjonell distanse» til klientene/pasientene.

De fleste krisesentrene (44 av 51) har tilbud om samtaler med barn, og tilbud om oppfølging av dagbrukere eller tidligere beboere gjennom ulike støttetiltak (48 av 51).

37 av de 51 daglige lederne var enten godt fornøyde eller svært godt fornøyde med innholdet i krisesentertilbudet og 34 med måten sentrene jobber på. Mange sentre ønsket forbedringer i form av bedre tilrettelegging for barn, for eksempel egen stilling rettet mot barn og bedre ettervern for barn og voksne, flere kurs og grupper for brukerne og bedre tilrettelegging for å kunne ta imot brukere med tilleggsproblematikk.

To driftsmodeller

I utredningen benevnes krisesentre som har beholdt opprinnelig organisasjonsmodell med «frivillige» vakter og noen få ansatte, for «sentre med tradisjonell driftsmodell». Sentre som har erstattet de frivillige med ordinært ansatte medarbeidere, benevnes som «sentre med profesjonell driftsmodell». Høsten 2007 hadde 25 sentre profesjonell og 26 tradisjonell driftsmodell. Tre sentre med tradisjonell driftsmodell hadde på undersøkelsestidspunktet konkrete planer om å gå over til kun ordinært tilsatte.

Krisesentrenes brukergrupper

Krisesentrene er primært et tilbud til voldsutsatte kvinner og deres barn. 14 sentre har i tillegg voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk, som rus og psykiske problemer som målgruppe, og 10 har som målgruppe kvinner med andre typer problemer enn vold. Syv sentre har menn som har vært utsatt for vold i nære relasjoner som målgruppe, men mottar i hovedsak disse som dagbrukere. Langt flere sentre hadde voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk og kvinner med andre typer problemer som faktiske brukere enn de som oppga disse som målgrupper.

19 av 51 sentre kunne tenke seg å ta imot andre/nye brukergrupper, mens 30 var imot dette. Sentre med profesjonell driftsmodell og med stor pågang av brukere var mindre innstilt på å utvide brukergruppene enn sentre med tradisjonell driftsmodell og færre brukere.

Brukere med spesielle behov

Krisesentrene har brukere med særskilte behov, slik som barn og unge, kvinner med nedsatt funksjonsevne og kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn. Disse har behov for spesielle tilpasninger mht. fysisk tilrettelegging, bemanning, kompetanse og konkrete tiltak. Samtaletilbudene til barn og unge er spesielt

viktige sammen med ulike typer fritidsaktiviteter og tett oppfølging etter endt opphold på sentrene. Kun halvparten av krisesentrene har egne ansatte med særskilt kompetanse om barn i krise, og kun en fjerdedel har ansatte med (varierende) kunnskap om kvinner med nedsatt funksjonsevne. Det er behov for et økt fokus på tiltak for barn og unge, og for kvinner med nedsatt funksjonsevne. Det trengs informasjon og markedsføring av krisesentrene og bevisstgjørende tiltak om egen utsatthet for overgrep. I tillegg er det stort behov for kunnskap om kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn og for tolketjenester, nettverksgrupper, bruk av «kulturformidlere», samt informasjon og markedsføring på flere språk.

Sentrenes tilgjengelighet

Norge ligger relativt godt an når det gjelder krisesenterdekning sett i forhold til de anbefalinger som er gitt av europeiske eksperter til Europarådet. De foreslår en minstestandard for dekningsgrad på en «familieplass» – en kvinne pluss gjennomsnitt antall barn – per 10.000 kvinner. Kvinner på norske krisesentre har i gjennomsnitt med 1,8 barn. Det vil si at en familieplass i norsk sammenheng er på 2,8 plasser per 10.000 kvinner. Tre sentre ligger under denne standarden. Krisesentre som fyller normen, avviser likevel søkere på grunn av plassmangel. Det skjer oftere ved sentre som i gjennomsnitt har under tre sengeplasser per 10.000 innbyggere (kvinner og menn). Det er en klar sammenheng mellom antall senger per befolkningsenhet i områdene krisesentrene dekker og pågangen av brukere. I tillegg til dekningsgraden ser også reiseavstand, reisetid og tilgang til offentlige transportmidler ut til å ha betydning for søking til sentrene. Dette understreker betydningen av å ha en god dekningsgrad i spredtbygde strøk, selv om kapasitetsutnyttelsen er lavere enn i mer spredtbygde strøk. NKVTS går inn for at man i Norge bør ha en minstenorm på 1,5 familieplasser per 10.000 kvinner i dekningsområdet for det enkelte senter.

Bemanning

Krisesentrene varierer i bemanning og bemanningen er ikke nødvendigvis bestemt av antall brukere. Ved de profesjonelle sentrene varierte bemanningen i 2007 fra 2.2 til 26 årsverk, med et gjennomsnitt på 7.7. Vel 400 ansatte hadde ordinære stillinger ved krisesentrene – vel 90 prosent i brukerretta og nærmere 10 prosent i merkantile stillinger. Ca. 500 frivillige var tilknyttet de

26 sentrene med tradisjonell driftsmodell. NKVTS anbefaler en minstebe-manning på fire stillinger og økning i stillingshjemler i forhold til økning i beboerantallet. Det forutsettes forholdsvis flere hjemler ved krisesentre med færre brukere, sammenlignet med sentre med flere brukere. Forhold som stort innslag av brukere med etnisk minoritetsbakgrunn, store avstander til tjenester i dekningsområdet og muligheter for ansattes kompetanseutvikling vil kvalifisere for økning i antallet stillinger ved sentrene.

Krisesentrenes kompetanse

To tredjedeler av de daglige lederne har utdanning på universitets- eller høg-skolenivå, men bare halvparten har utdanning innen relevante fagområder, som sosial- eller helsefaglig utdanning, pedagogisk utdanning eller relevante universitetsfag. Av de øvrige med høyere utdanning, hadde mange utdanning innen økonomi, administrasjon og ledelse. Krisesentrene har lenge etterspurt kompetanseutvikling rettet mot egen virksomhet.

På undersøkelsestidspunktet hadde ni sentre utarbeidet en skriftlig policy for kompetanseutvikling for ansatte og åtte sentre for daglige ledere. Budsjettenes til kompetanseutvikling var i gjennomsnitt på 64.400 kroner for sentre med tradisjonell driftsmodell og 80.500 for sentre med profesjonell driftsmodell. Litt over halvparten av de daglige lederne var fornøyde med egne muligheter for kompetanseutvikling, og like mange mente mulighetene var gode også for de øvrige ansatte i ordinære stillinger. Mest fornøyde var daglige ledere som arbeidet i profesjonelle sentre.

De fleste sentrene – 17 av 25 profesjonelle og 21 av 26 tradisjonelle – benyt-ter mentorordning i opplæringen av nye ansatte. I tillegg har henholdsvis syv og ti sentre eget opplæringsprogram. Ved 27 av de 51 sentrene har de ansatte anledning til å motta faglig gruppeveiledning.

44 daglig ledere oppgir at de er svært motiverte for å utvikle sin egen kom-petanse i jobben på krisesenteret og 30 oppgir at også andre ansatte er svært motiverte. Kun fire av 26 daglige ledere i sentre med tradisjonell driftsmodell mener at de frivillige vaktene er svært motiverte for kompetanseutvikling.

De daglige lederne ønsker å øke kunnskapen på nær sagt alle områder som angår krisesentrenes virksomhet. Det gjelder psykologi, rettsapparatet og aktuelt lovverk, markedsføring og kommunikasjon, ledelse og administrasjon. Ledernes behov for samarbeidskompetanse og kunnskap om aktuelle tjenester var sterkest i forhold til tjenester knyttet opp mot innvandrere, flyktninger og asylsøkere og mot tjenester innen psykisk helsevern. Veiledningskompetanse,

kunnskap om utbredthet og kunnskap om spesielt sårbare grupper var også etterspurt.

På de fleste temaområdene oppgir flere daglige ledere ved tradisjonelle sentre at de har kunnskapsbehov sammenlignet med ledere ved profesjonelle sentre. Dette har sannsynligvis sammenheng med at flere tradisjonelle sentre ligger i spredtbygde strøk og har mindre pågang av brukere. Dermed møter de sjeldnere en del av de problemområdene de etterspør kunnskap om.

Anbefalinger

NKVTS har følgende anbefalinger i forbindelse med utviklingen av krisesentrene:

- Utformingen av krisesentertilbudet bør ligge nært opp mot dagens konsept med direkte telefonkontakt, tilbud om rådgivning og muligheter for overnatting uten henvisning fra andre tjenester. Sentrene skal ikke være et behandlingstilbud ut over den gruppevirksomheten mange sentre har i dag, men formidle kontakt til tjenester i det offentlige hjelpeapparatet. I tillegg skal krisesentrene følge opp brukere med samtaler og hjelp i reetableringsfasen og spre kunnskap om problemfeltet, vold i nære relasjoner.
- I fastsettelse av en bemanningsnorm for krisesentrene bør det tas utgangspunkt i en minstenorm på fire årsverk, som betyr at sentrene kan være døgnåpne. En slik minstebemanning vil kunne ta imot og følge opp 15 voksne beboere og deres barn og gi bistand til minst like mange dagbrukere. Bemanningen økes parallelt med økningen i antall brukere. Det må samtidig tas hensyn til innslaget av brukere med særlige behov, tilgjengeligheten til omliggende tjenester og at en viss andel av arbeidstiden settes av til kompetanseutvikling. Et negativt aspekt ved en så liten bemanning som fire årsverk er at for å kunne holde døgnåpent, må stillingshjemlene fylles med personer i deltidstillinger.
- Det bør foretas en klarere differensiering og mer helhetlig organisering av sentrene i den enkelte region, med de største sentrene som «fullfunksjonssentre» som tilfredsstiller alle krav med hensyn til tilbud og kompetanse, med fullgod oppfølging, også for brukere med spesielle behov og lange opphold. De mindre sentrene kan være tilknyttet disse, enten som lokale «satellitter» eller i løsere samarbeidsnettverk.
- NKVTS anbefaler en fortsatt oppgradering av krisesentrenes fysiske rammer for barn og unge og for en større oppgradering for kvinner med nedsatt funksjonsevne, slik at minst ett krisesenter i hvert fylke er fysisk

tilgjengelig for denne gruppen. Det er også nødvendig å se nærmere på behovet for ekstra fysisk beskyttelse av kvinner fra utvalgte innvandremiljø, spesielt kvinner utsatt for menneskehandel og tvangsgifte. Disse kan i en overgangsfase etter opphold på krisesentrene, ha behov for egne bokollektiver og lignende. Det bør oppfordres til et samarbeid mellom krisesentrene, for eksempel i form av en fordeling av hovedansvar for brukergrupper med spesielle behov mellom krisesentrene, samtidig som alle sentrene øker kompetansen på feltet.

- Sentre som allerede er åpne for nye brukergrupper eller som ønsker å åpne opp for nye brukergrupper kan, dersom de ønsker det, få tilbud om å inngå i en prøveordning, der det satses mer på å markedsføre tilbudet til nye brukere. Dersom sentre ønsker å ta imot andre brukergrupper, for eksempel voldsutsatte kvinner med rusproblematikk eller psykiske problemer eller menn, forutsettes det at de bygningsmessige, sikkerhetsmessige og bemanningsmessige forholdene legges til rette for dette. Prosjektet evalueres etter tre år for å høste erfaringer med hvordan ordninger virker inn på krisesentrenes virksomhet.
- På sikt bør det stilles krav om relevant utdanning på universitets- eller høgskolenivå til personer som skal inneha daglig lederstillinger ved krisesentrene. Det samme kravet bør stilles til ansatte i brukerretta stillinger ved krisesentrene. Erfaringer fra krisesenterarbeid og ansattes egnethet for å arbeide med voldsutsatte voksne og barn står også sentralt.
- Det bør nedsettes en arbeidsgruppe med representanter for krisesentrenes organisasjoner, RVTsene, oppdragsgiver, en person med pedagogisk kompetanse og en representant for NKVTS med mandat å utarbeide et kompetanseutviklingsprogram for krisesentrenes medarbeidere.

1. Bakgrunn og problemstillinger

1.1 Innledning

I Soria Moria-erklæringen høsten 2005 går det fram at regjeringen ønsker å styrke innsatsen mot familievold og vold mot kvinner og barn ved blant annet å lovfeste krisesentertilbudet. Målet med lovfestingen er å tydeliggjøre og sikre et offentlig ansvar for det helhetlige hjelpetilbudet til voldsutsatte. Lovfestingen skal omfatte det kjernetilbudet som dagens krisesentre med sitt lavterskeltilbud gir.¹

Som et grunnlag for dette arbeidet har Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) bedt Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) om å utrede kompetansen ved krisesentrene og komme med forslag til hvordan denne kan utvikles og sikres. Det skal også utarbeides et særlig tilpasset opplæringstiltak for krisesentrenes medarbeidere for å øke deres kompetanse til å møte brukerne. Videre ønsker oppdragsgiver å få en oversikt over brukergruppene ved sentrene, samt en vurdering av om disse bør utvides. Et annet aspekt som det ønskes en nærmere utredning om, er hvilke kvalitetskrav som bør stilles til krisesentrene når det gjelder tilgjengelighet i forhold til ulike brukergruppers behov. NKVTS er bedt om å gi en anbefaling om minimumskrav/minstestandarder på de nevnte områdene, samt anbefale krav for krisesentervirksomheten med sikte på å oppnå et landsdekkende og likeverdig tilbud.

I denne utredningen tar vi utgangspunkt i en kartleggingsundersøkelse til krisesentrene høsten 2007. I tillegg benytter vi funn i ulike studier og utredninger om kompetanse og tilgjengelighet ved krisesentrene som har vært gjort de senere årene.

¹ Med «lavterskeltilbud» forstås et døgnåpent tilbud, der det ikke kreves timeavtaler eller henvisning.

1.2 Problemstillinger

Problemstillingene gjelder forhold omkring krisesentrene knyttet til brukergrupper, kompetanse, tilgjengelighet og bemanning. De spesifikke utrednings-spørsmålene er følgende:

- Hvem er brukergruppene ved krisesentrene og er det aktuelt å utvide disse?
- Krisesenterbrukernes behov per i dag, inkludert brukergrupper med særlige behov – det vil si barn og unge, personer med nedsatt funksjonsevne, etnisk minoritetsbakgrunn etc. – som har vært utsatt for vold i nære relasjoner, inkludert tvangsekteskap, menneskehandel og/eller kjønnslemlestelse
- Hvilken kompetanse bør finnes på krisesentrene for å gi et godt hjelpetilbud til ofre for vold i nære relasjoner?
- Hvordan kan kompetansen på krisesentrene utvikles og sikres?
- Hvordan bør tilgangen til krisesentre være i forhold til befolkningsspredningen?
- Krisesentrenes tilgjengelighet
- Hvilke bemanningskrav bør krisesentrene ha?

Hvem er krisesentrenes brukergrupper?

Krisesentrenes brukergrupper er i utgangspunktet voldsutsatte kvinner og deres barn. Det er opp til den enkelte kvinne å definere hva hun opplever som overgrep/vold. Helt fra den første studien om krisesenterbrukerne har det vært klart at det i overveiende grad er kvinner som ikke står på egne bein økonomisk, som bor på krisesentrene (Jonassen, 1989a; Jonassen & Eidheim, 2001). Utviklingen har gått i retning av at disse i stadig større grad utgjøres av kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn (personer fra ikke-vestlige land). Det er også aktuelt å spørre om hvem krisesentrene ikke når, som ville hatt utbytte av tilbudet.

Krisesenterbrukernes behov

Hva er krisesenterbrukernes generelle behov og hvilke krav bør stilles til sentrene for å imøtekomme disse? Krisesentrene oppsøkes også av brukere med spesielle behov, slik som barn og unge som kommer sammen med mødrene, eller ungdom som sjøl oppsøker krisesentrene, kvinner eller barn med nedsatt funksjonsevne og kvinner med minoritetsbakgrunn. Sentrale spørsmål er hvordan krisesentrene er tilrettelagt for spesielt utsatte grupper.

Kartleggingen vil også omfatte om noen av de ansatte har spesialkompetanse på disse områdene.

Potensielle brukergrupper

Bufdir har gjennomført en undersøkelse om personer som ønsker å bo på krisesentrene, men som avvises.² De som avvises (i de fleste tilfellene henvises disse til andre instanser) er hovedsakelig kvinner med rusproblemer eller store psykiske problemer. Enkelte kommuner som finansierer krisesentre med stor kapasitet, har luftet spørsmålet om å kunne benytte krisesentrene som en mellomstasjon mellom institusjon og samfunn, når de skriver ut pasienter fra psykiatri eller rusinstitusjoner. Fra tid til annen reises også spørsmålet om å åpne opp sentrene for menn som utsettes for vold i nære relasjoner. I utredningen vil vi se nærmere på spørsmål i forbindelse med en eventuell utvidelse av krisesentrenes opprinnelige målgruppe, voldsutsatte kvinner og deres barn.

Hvilken kompetanse finnes og bør finnes på krisesentrene?

Vår undersøkelse kartlegger kompetansen hos daglige ledere og andre ansatte i ordinære arbeidsforhold, men ikke de «frivillige» vaktene.³ En redegjørelse av hvilken kompetanse som bør finnes på krisesentrene, tar utgangspunkt i eksisterende kompetanse, hvilken kompetanse medarbeiderne savner og på hvilke områder det er behov for utvidet/ny kunnskap.

Hvordan kan kompetansen på krisesentrene utvikles og sikres?

Krisesentrene har lenge etterlyst et eget kompetanseutviklingsprogram for medarbeiderne. Konferanser sammen med andre tjenester har i liten grad imøtekommet medarbeidernes behov for opplæring. Med utgangspunkt i kartleggingsundersøkelsen vil vi utrede behovet for ny kunnskap ved krisesentre med ulike modeller. Dette vil i neste omgang være utgangspunkt for utarbeiding av et kompetanseutviklingsprogram for krisesentrenes medarbeidere.

² Rapporten er ikke offentliggjort.

³ «Frivillige vakter» er medlemmer i krisesentergruppa der disse fortsatt finnes. De frivillige vaktene er medarbeidere som tar vakter utenom vanlig kontortid (når daglig leder er på jobb), gjerne en eller to ganger i måneden. De frivillige vaktene er som regel avlønnet, men avlønningen er i de fleste tilfellene ikke på nivå med ordinært ansatte.

Krisesentertilbud per befolkningsenhet

Utredningen tar mål av seg til å få fram en minstestandard for krisesentertilbud per befolkningsenhet. I denne sammenhengen blir antall sengeplasser i forhold til innbyggertallet i ulike områder viktig. Beregninger gjøres ut fra registreringer basert på pågangen av brukere ved ulike sentre i dag. Tilgjengelighet i form av antall sengeplasser ved det enkelte senter tas også med i beregningen.

Geografisk nærhet

Hovedtyngden av krisesenterbrukerne kommer fra vertskommunen, der krisesenteret ligger eller fra geografisk nærliggende kommuner. Registreringer viser at jo tettere krisesentrene ligger, jo flere kvinner bruker sentrene. Et sentralt spørsmål i denne utredningen er å finne ut hva som vil være en rimelig fordeling av sentre i fylker med ulik geografi og befolkningstetthet. Tilgjengelighet i form av kommunikasjonsmuligheter i ulike områder, trekkes også inn.

Bemanningskrav

Hvilke bemanningskrav krisesentrene bør ha, må stå i forhold til krisesentrenes oppgaver, medarbeidernes kvalifikasjoner, pågang av brukere og innslag av brukere med spesielt krevende problemstillinger. Ved å ta utgangspunkt i sentre der de ansatte er tilfredse med bemanningen, vil en kunne utarbeide generelle bemanningsnormer.

Krisesentrenes innhold og funksjon er utgangspunktet når vi skal vurdere tjenestens kompetansebehov, brukergrupper, kapasitet og tilgjengelighet.

1.3 To driftsmodeller: tradisjonell og profesjonell

I rapporten «Ideologi eller profesjonstenkning? En statusrapport om krisesentrene» gis en grundig beskrivelse av de endringsprosesser krisesentrene gjennomgikk i perioden 1986 – 2002. Forfatterne av rapporten skiller mellom to typer krisesentre, de *tradisjonelle* og de *profesjonelle* (Jonassen & Stefansen, 2003). Betegnelsene viser først og fremst til forskjeller i organisering av krisesentrene som arbeidsplass. Typologien er basert på ulike variabler som har med sentrenes interne organisering å gjøre, de grunnleggende prinsippene som virksomheten drives etter. Profesjonelle krisesentre er betegnelsen på de

sentrene som nærmer seg ordinære hjelpetiltak, når det gjelder organisering. De tradisjonelle sentrene ligger, ifølge Jonassen og Stefansen, nært opp til en aktivistmodell, der den sosiale bevegelsen, Kvinnebevegelsen, er utgangspunktet for organiseringen.

Ett av hovedtrekkene som blir beskrevet, og som utgjør den fundamentale forskjellen mellom disse to modellene, er forskjeller i syn på og praksis knyttet til ordningen med frivillige vakter i staben. De profesjonelle sentrene er først og fremst de sentrene som har gått bort fra denne ordningen, og som kun har medarbeidere med ordinære arbeidsforhold. I tillegg beskrives en del andre kjennetegn som hierarkisk organisasjonsstruktur, organisert som stiftelse eller eid av kommunen og om det finnes ekstern representasjon i styret.

Krisesentrene som karakteriseres som tradisjonelle, har frivillige medarbeidere i staben og befinner seg nærmere den opprinnelige driftsmodellen (flat struktur).

Jonassen og Stefansens kategorier – profesjonelle og tradisjonelle sentre – er ikke entydige størrelser. De profesjonelle sentrene oppfyller, ifølge forfatterne, så godt som alle kriteriene for å være profesjonelle, mens det er svært få av de tradisjonelle sentrene som gjør dette. Blant de tradisjonelle sentrene er det relativt mange som befinner seg i grenseland mellom den tradisjonelle og den profesjonelle kategorien.

Vi vil i denne utredningen anvende disse typologiene i analysen av vårt materiale. I vår utredning er «tradisjonelle» krisesentre de som fortsatt har frivillige vakter/medarbeidere, mens «profesjonelle» krisesentre er de som utelukkende drives med ansatte i ordinære stillinger. Vi vil blant annet beskrive variasjoner mellom krisesentre med ulike driftsmodeller og analysere hvilken betydning dette har for hvilken type kompetanse sentrene har og eventuelle variasjoner i synet på kompetanseheving. I tillegg ser vi på om driftsmodellen har betydning for hvilke målgrupper krisesentrene har, for medarbeidernes syn på sine oppgaver og funksjon i forhold til brukergruppene og i forhold til andre spørsmål som belyses i utredningen.

1.4 Avklaring av begreper

I denne utredningen benytter vi en del begreper som det kan være nyttig å avklare innholdet i. Det gjelder begrepene «dagbruker» og «dagsbesøk», «beboer» og «opphold». Videre vil vi avklare hva som forstås med begrepene «daglig leder» og «dagarbeider» ved et krisesenter. Begreper som «Krisesenterbevegelsen»,

«krisesentergruppe» og «frivillige vakter» trenger også en forklaring. Og til slutt vil vi redegjøre for vår bruk av begrepet «etnisk minoritetsbakgrunn».

Dagbrukere og dagsbesøk

Personer som oppsøker krisesentrene ved oppmøte på sentrene for å få råd og veiledning, omtales som «dagbrukere». Dette kan både være personer som tidligere har bodd på senteret og som kommer for å få oppfølging i form av samtaler og/eller bistand etter at de er flyttet ut av sentrene, eller personer som aldri tidligere har vært i kontakt med et krisesenter. Hvert enkelt oppmøte på krisesentrene kalles «dagsbesøk».

Beboere og opphold

Personer som overnatter på krisesentrene omtales som «beboere». Når en spør krisesentrene hvor mange kvinner som bor på krisesentrene i løpet av et år, teller de ikke antall personer, men antall opphold. Noen kvinner har behov for å bo på krisesenter både to og tre ganger i løpet av et kalenderår. Dette har vært forvirrende i statistikken. Fra 2003 spørres kvinnene om oppholdet er det første i registreringsåret. I 2006 hadde 1899 kvinner 2312 opphold på sentrene (Kleven & Lien, 2007). På våre spørsmål til krisesentrene om hvor mange beboere de hadde i 2006, oppga de antall opphold. For lettvinhets skyld har vi derfor valgt å benevne «antall opphold» som «antall beboere». Tallet gir uansett et mål på arbeidsmengden ved det enkelte krisesenter.

Daglig leder og dagarbeider

Krisesentrene kan enten ha en daglig leder eller en eller flere dagarbeidere som har ansvaret for den daglige driften ved sentrene. Begrepet «dagarbeider» var i tråd med Krisesenterbevegelsens ideologiske fundament, der alle skulle ha like stor innflytelse i organisasjonen og krisesenterdriften. En eller flere dagarbeidere ble gitt et koordineringsansvar for den daglige driften av senteret. Når stillingen het «daglig leder» var stillingsinstruksen (hvis den i det hele tatt fantes) at innehaveren av stillingen skulle ha et overordnet ansvar for den daglige driften av senteret etter direktiver fra krisesentergruppa eller, etter hvert, et styre. Høsten 2007 var det fortsatt to krisesentre som hadde to eller flere dagarbeidere som delte på ansvaret for den daglige driften av senteret.

Krisesentergrupper og Krisesenterbevegelsen

I den opprinnelige modellen for krisesenterdrift deltok mange kvinner som medlemmer i de ulike lokale krisesentrene. «Krisesentermedlemmene» arbeider som «frivillige vakter» (ofte med lønn eller økonomisk godtgjøring) og deltar i organisasjonens/krisesenterets virksomhet med å synliggjøre vold mot kvinner og i driften av sentrene. «Krisesentergruppene» består av medlemmer/vakter ved det enkelte senter (gjelder krisesentre med tradisjonell modell). «Krisesenterbevegelsen» er sammenslutningen av medlemmer av krisesentre nasjonalt og internasjonalt. I Norge regnes bare de sentrene som står tilsluttet krisesentrenes ideologiske plattform som medlemmer i Krisesenterbevegelsen.

Krisesenterbrukere med etnisk minoritetsbakgrunn

I 2006 var 56 prosent av krisesenterbrukerne innvandrere. Statistisk Sentralbyrå (SSB) definerer en innvandrer som «en person født av to utenlandske foreldre i utlandet, eller født i Norge av to utenlandskfødte foreldre» (Kleven & Lien, 2007). I 2003-statistikken ble krisesenterbrukerens «opprinnelsesland» registrert. Svarkategoriene besto av fem kategorier: Norge, Norden, Vest-Europa/USA/Canada/Oceania, Øst-Europa og Afrika/Asia/Sør-Amerika. Dette året hadde 45 prosent av krisesenterbeboerne utenlandsk opprinnelse og av disse kom 93 prosent fra ikke-vestlige land. Begrepet «kvinner med minoritetsbakgrunn» betyr kvinner fra ikke-vestlige land. Selv om en mindre andel (syv prosent) av innvandrerkvinnene ved krisesentrene kommer fra vestlige land, velger vi likevel å bruke begrepet «kvinner med minoritetsbakgrunn» om disse krisesenterbrukerne.

1.5 Aktuelle dokumenter

I framstillingen av krisesentrenes kompetanse, brukergrupper, tilgjengelighet og kvalitetskrav bygger vi på tidligere arbeider om virksomheten. Sentrale dokumenter, foruten vår egen undersøkelse, er rapporter om organisering og drift av krisesentrene (Jonassen, 1987, , 1989b; Jonassen & Eidheim, 2001; Jonassen & Stefansen, 2003), to rapporter om forslag til kostnadsmodell for krisesentrene (Vista/utredning/A/S, 2004; VISTA/Utdredning/AS, 2001), to undersøkelser i regi av Bufdir – en om avviste ved krisesentrene (M. B. Nielsen,

2007)⁴ og en om krisesentrenes tilgjengelighet (Bufdir, 2007). I tillegg har vi benyttet krisesenterstatistikken fra årene 2003 til og med 2006.

⁴ Denne undersøkelsen er på tidspunktet dette skrives ikke publisert.

2. Datagrunnlaget

2.1 Kartleggingsundersøkelsen

Materialet for denne kartleggingen er basert på en spørreskjemaundersøkelse til landets 51 krisesentre høsten 2007. Alle sentrene deltok i undersøkelsen. Vi ba de daglige lederne ved sentrene om å besvare skjemaet.

49 av de 51 krisesentrene hadde daglig leder. Ett senter oppga at de er organisert etter prinsippet om flat struktur. Det vil si at de har flere medarbeidere som tar seg av den daglige driften ved senteret. Disse kalles «dagarbeidere». I de tilfellene krisesentrene har flere dagarbeidere, ba vi om at den dagarbeideren som hadde lengst ansiennitet, skulle fylle ut spørreskjemaet. Ett krisesenter er uten daglig leder og har kun frivillige medarbeidere. Disse fylte i samarbeid ut skjemaet. Ved enkelte spørsmål, som gikk direkte på daglig lederstillingen, unnlot dette senteret å svare.

To av krisesentrene har felles budsjett. Det gjelder krisesentrene i Hammerfest og Alta. I vår undersøkelse har vi valgt å betrakte disse som to separate enheter, fordi de på alle andre områder enn økonomi fungerer som atskilte tilbud.

Gjennomføringen av kartleggingen startet i september 2007 og ble ferdigstilt i november samme år.⁵ I utformingen av den delen av spørreskjemaet som gjaldt kompetanse, tok vi utgangspunkt i tidligere kartlegginger av kompetansebehov ved krisesentrene gjennomført av de to krisesenterorganisasjonene, Krisesentersekretariatet (KS) og Norsk Krisesenterforbund (NOK) i samarbeid med Norsk kommuneforbund i 1995 og 2000. Dette resulterte i et forslag til opplæringsprogram med åtte moduler, som dreide seg om generell kunnskap/fakta om vold, administrasjons- og økonomikunnskap, mediekunnskap, jus, politiets virkemidler, psykologi, konfliktløsning/veiledning/utbrenthet, problemstillinger relatert til utsatte grupper, følger av vold og barn i familier med vold.

Vi har også brukt den danske rapporten «Uddannelsesbehovet på krisesentre – En kortlægning af behovet for videre/efteruddannelse af ansatte

⁵ For spørreskjema, se Vedlegg I bak i rapporten.

og frivillige medarbejdere på krisecentre under LOKK» som grunnlag for utvikling av spørreskjemaet (S. L. Nielsen, 2005). I tillegg har vi videreført enkelte spørsmål fra kartleggingsundersøkelsen om organisering og drift av krisesentrene i 2002, der daglige lederes kompetanse var ett av temaene (Jonassen & Stefansen, 2003).

Formålet med kartleggingsundersøkelsen høsten 2007 var å få svar på en rekke tema av relevans for utredningen om lovfesting av krisesentertilbudet. I tillegg til spørsmål om kompetanse og kompetansebehov blant daglige ledere og ordinært ansatte har vi stilt spørsmål som omhandler målgrupper, brukergrupper, oppgaver og funksjoner, samarbeidsrelasjoner med andre hjelpetjenester, hvilken tilnærming/metodikk krisesentrene benytter i arbeidet med brukerne, policy knyttet til opplæring, organisering, bemanning og avlønning, om daglige lederes utdanning/fagbakgrunn og alder, om de ordinært ansattes utdanningsbakgrunn og alder, om opplæring og kompetanseutvikling av frivillige vakter og om andre og nye brukergrupper. Vi har også inkludert spørsmål om krisesentrenes arbeid med spesielt utsatte grupper, som kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn, barn og funksjonshemmede.

I forbindelse med problemstillingene om tilgjengelighet inkluderer vår kartlegging i tillegg spørsmål om krisesentrenes areal og utforming.

Da vi planla studien, hadde vi intensjoner om å intervju ansatte i ulike tjenester som samarbeider med krisesentrene. Den knappe tidsrammen for prosjektet gjorde at dette ikke var mulig.

2.1.1 Åpne spørsmål

For å være sikker på å få med alle tenkelige tema som respondentene fra krisesentrene mener er viktige i forbindelse med en utredning om grunnlaget for lovfesting av krisesentertilbudet, inneholder spørreskjemaet en del åpne spørsmål, både for å utdype konkrete tema og svarkategorier og for å fange opp erfaringer, ideer og forslag fra respondentene i forbindelse med de problemstillingene utredningen skal belyse. I framstillingene av svarene på de åpne spørsmålene er det ikke nødvendigvis et poeng å avdekke *hvor mange* av dem som svarte, som tok opp de ulike temaene, men å avdekke *bredden* i de temaområder som kom opp. I framstillingen av de åpne spørsmålene vil vi derfor noen ganger bruke upresise ord som «enkelte», «flere» eller «mange» svarte slik eller slik, uten at tallet på hvor mange som svarte oppgis.

2.1.2 Kvalitetssikring

I tilfeller med mangelfullt utfylte spørreskjema tok vi kontakt over telefon med krisesentrene og fikk fylt inn ubesvarte spørsmål eller korrigert misforståelser i de svarene som var avgitt. For eksempel viste det seg at enkelte sentre oppga ulik størrelse på tallene på spørsmål om hvor mange personer som var tilknyttet sentrene i sammenligning med hvor mange ansatte (og eventuelle vakter) de hadde. Det viste seg at enkelte sentre tok med vikarer når de oppga antallet personer knyttet til senteret, mens disse naturlig nok ikke kom med når det var snakk om personer som fylte stillingshjemplene ved sentrene. Ved å følge opp uklarheter i utfyllingen av spørreskjema mener vi at kartleggingsundersøkelsen er blitt et godt redskap for å besvare problemstillingene i studien.

Det ble opprettet en referansegruppe for prosjektet som har bestått av en representant fra hver av krisesenterorganisasjonene, Krisesentersekretariatet og Norsk Krisesenterforbund, en representant fra BLD og en fra Bufdir. Disse har kommet med innspill og forslag i prosessen med utredningen.

2.2 Bruk av data fra andre studier

I regi av Bufdir ble det i 2005 gjort en registrering i en tremåneders periode av hvem og hvor mange som avvises ved krisesentrene. NKVTS har hatt tilgang til dette materialet.⁶ Bufdir foretok videre en kartlegging av krisesentrenes tilgjengelighet i 2006 (Bufdir, 2007). NKVTS har fått tilgang til datafila for denne studien og har benyttet denne i analysen av krisesentrenes geografiske tilgjengelighet og kapasitet i forhold til befolkningen i ulike deler av landet.

NKVTS har ikke hatt tilgang til datafila for kartleggingen av avviste ved krisesentrene. Vi har likevel kunnet benytte dette materialet i vår analyse av brukergrupper ved sentrene.

I tillegg har vi, med tillatelse fra Bufdir, hatt tilgang til SSBs krisesenterstatistikk for 2006 (Kleven & Lien, 2007).

⁶ Studien er ikke publisert.

3. To krisesenterorganisasjoner

3.1 Utgangspunkt i Kvinnebevegelsen

Krisesenterbevegelsen har utgangspunkt i Kvinnebevegelsen og består av kvinner som er engasjert i krisesenterarbeid. Krisesenterbevegelsen har en ideologisk plattform for arbeidet og ser vold mot kvinner i et kjønns- og maktperspektiv. Krisesenterbevegelsen fungerte både som en kvinnepolitisk interesseorganisasjon og drev hjelpetilbud med overnattingsmuligheter for mishandlede kvinner og deres barn. I utgangspunktet hadde bevegelsen flat struktur som en viktig forutsetning i arbeidet. Utgangspunktet for innsatsen i krisesenterarbeidet var at kvinner skulle hjelpe kvinner. De tok avstand fra hierarkiske strukturer, som var karakteristisk for de forholdene voldsutsatte kvinner levde under.

Krisesenterbevegelsen i Norge krevde i prinsippet betaling for all innsats ved sentrene. Det gikk imidlertid lang tid før et flertall av sentrene kunne lønne de frivillige vaktene. Fremdeles, 30 år etter at det første krisesenteret så dagens lys i Norge, finnes det krisesentre med frivillige vakter som kun mottar en symbolsk godtgjøring for arbeidsinnsatsen.

Fordi idealet var flat struktur, der alle medvirkende skulle ha like muligheter for innvirkning på de beslutninger krisesentrene tok, var det uaktuelt å lage en overordnet medlemsorganisasjon for krisesentrene. I stedet ble det arrangert årlige landskonferanser, hvor sentrene tok opp aktuelle spørsmål og orienterte hverandre om arbeidet. Konferansene fungerte likevel som et landsmøte, der man tok avgjørelser som skulle gjelde alle krisesentrene. Blant annet ble det utformet en plattform for Krisesenterbevegelsen som utelukket at sentre kunne drives av interesseorganisasjoner, politiske grupperinger eller kommuner. Da det ble etablert sentre med utgangspunkt i en kommune, Blå Kors og Arbeiderpartiets kvinnegruppe, ble disse sentrene presset bort fra landskonferansen. I 1991 dannet de en egen medlemsorganisasjon, Norsk Krisesenterforbund (NOK).

Krisesentrene var store organisasjoner, og etter noen års drift innså mange at den flate strukturen ble for tungrodd. Sentrene fikk etter hvert i stadig større

grad en hierarkisk struktur og ansatte i ordinære stillinger.⁷ Sentrene som var tilsluttet Kriesesenterbevegelsens plattform så etter hvert behovet for en medlemsorganisasjon, og i 1994 ble Kriesesentersekretariatet (KS) etablert.

Både KS og NOK er koordinerende organer for sine medlemssentre og har ikke mandat til å blande seg inn i hvordan det enkelte senteret velger å utforme sitt tilbud. En vil derfor finne mange ulike driftsmodeller blant kriesesentrene – uavhengig av hvilken organisasjon de tilhører.

På undersøkelsestidspunktet, høsten 2007, var 15 av 51 sentre medlemmer av Norsk Kriesesenterforbund (NOK) og 33 medlemmer av Kriesesentersekretariatet (KS). I tillegg hadde ett senter søkt om medlemskap i KS. I denne utredningen har vi valgt å registrere dette senteret som medlem av KS, slik at medlemssentrene teller 34.⁸ To sentre var uten medlemstilknytning.

3.2 Organisasjonenes verdigrunnlag

De to organisasjonene, Norsk Kriesesenterforbund (NOK) og Kriesesentersekretariatet (KS), bygger sin virksomhet på ulike verdigrunnlag. Medlemmene av KS er tilsluttet plattformen som ble vedtatt på landskonferansen i Tromsø 1982. Sentrene som er tilsluttet plattformen utgjør Kriesesenterbevegelsen i Norge, de skal arbeide i tråd med plattformen, som lyder som følger:

«Vold mot, og mishandling av kvinner er en del av kvinneundertrykkingen. Kvinneundertrykkingen er samfunnsbestemt. Vi ønsker derfor å angripe et hvert forhold i samfunnet som legitimerer, underbygger og opprettholder vold mot kvinner, privat så vel som samfunnsmessig. I dette arbeidet er vi partipolitiske nøytrale og ikke tilknyttet bestemte organisasjoner eller trossamfunn.

Kvinner enes i kampen mot undertrykking av kvinner. Ved siden av drift av det enkelte kriesesenter/telefon, skal vi påvirke samfunnet til å endre syn på vold mot kvinner ved blant annet å drive

⁷ Med «ordinære stillinger» forstår vi stillinger med ordinær lønn, som gir rettigheter til lønn under sykdom og som er regulert i forhold til arbeidsmiljøloven og andre lover som regulerer arbeidslivet. De «frivillige» vaktene hadde tidligere ikke slike arbeidsbetingelser. Ved noen sentre har nå vaktene fått regulerte arbeidsbetingelser. Vi har imidlertid ingen oversikt over hvor mange dette gjelder.

⁸ Kriesesenteret i Sogn og Fjordane har en modell med to krisetelefoner knyttet til senteret, som er lokalisert andre steder i fylket enn Florø, der senteret ligger. Vi forholder oss kun til kriesesenteret, ikke til krisetelefonene, i denne utredningen.

informasjonsarbeid, systematisk registrering av vold mot kvinner, følge opp aktuelle saker i pressen og bearbeide holdninger.

Vi krever full offentlig finansiering på krisesentrene/telefonenes premisser. Arbeidet skal i prinsippet være lønnet. Vi skal opprettholde kontakten mellom krisesentrene/telefonene og i størst mulig grad støtte hverandre i felles saker»(Krisesentersekretariatet 1994).

NOK bygger sin virksomhet på følgende verdigrunnlag:

«Norsk Krisesenterforbund – NOK! – er en organisasjon for krisesentre, som arbeider med vold i nære relasjoner. Organisasjonen har fokus på hva som forårsaker volden, hva som skal til for å redusere, synliggjøre og forebygge den. Organisasjonen skal til enhver tid ha fokus på hvordan den voldsutsatte får faglig forsvarlig hjelp. Medlemssentrene har som formål å tilby hjelp til personer som har vært utsatt for overgrep og vold i nære relasjoner, samt være pådriver til at også voldsutøvere får et forsvarlig tilbud om hjelp til endring. NOK! erkjenner at religion, politikk og kultur er viktige komponenter for å forstå og for å kunne redusere omfanget av vold i nære relasjoner. Individ og samfunn knyttes sammen i en forklaringsmodell; det integrerte perspektivet. Dette perspektivet bygger på en erkjennelse av at vold i nære relasjoner er et komplekst problem, som må ses ut fra en psykologisk, sosiologisk, økonomisk og en politisk synsvinkel. Vold i nære relasjoner er både et privat og et offentlig anliggende»(Norsk krisesenterforbund 2006).

De mest markante forskjellene mellom de to krisesenterorganisasjonenes verdigrunnlag finnes i det kvinnepolitiske engasjementet i KS-plattformen, der det slås fast at vold mot kvinner er en del av kvinneundertrykkinga, og at denne er samfunnsbestemt. Det signaliseres at krisesentrene som er tilsluttet plattformen, skal være politisk aktive for å bekjempe forhold i samfunnet som legitimerer, underbygger og opprettholder vold mot kvinner. NOK har ikke denne vinklingen, men ser kjønns- og maktperspektivet som en av flere forklaringer på menns utøvelse av vold mot kvinner.

NOKs verdigrunnlag har også fokus på hvilke faktorer som forårsaker voldsbruk, og hvilke tiltak som må settes i verk for å redusere, synliggjøre og forebygge vold. Fokuset rettes for øvrig eksplisitt mot hvordan den voldsutsatte skal få forsvarlig hjelp. Samtidig ønsker de å være pådrivere til at

også voldsutøverne får et forsvarlig tilbud. De har det de kaller et «integrert perspektiv» på vold i nære relasjoner, som innebærer at de erkjenner at problemet er komplekst og må ses fra ulike synsvinkler, ikke bare ut fra et kjønns- og maktperspektiv. NOK synes også i større grad å ha et faglig fokus i sitt verdigrunnlag sammenlignet med Kriesenterbevegelsens plattform.

Sjøl om de to kriesenterorganisasjonene arbeider ut fra ulike verdigrunnlag, finner vi likevel mange likhetstrekk i tilnærmingen til brukerne. Ifølge både KS og NOK skal kriesentrene arbeide etter prinsippet om «hjelp til selvhjelp». NOKs verdisyn bygger på at mennesket har evne til å løse sine egne problemer. Medlemssentrene skal derfor arbeide for at brukerne selv skal utfordres til å ta egne valg og avgjørelser. Tilsvarende påpeker KS at kriesentrene ikke skal bidra til å umyndiggjøre brukerne, men la kvinnene selv definere sin egen situasjon. I tillegg skal de gis mulighet til å ta ansvar for eget liv. KS vektlegger at et overordnet mål med kriesenterarbeidet er respekt for voldsutsatte kvinners verdighet og kvinners rett til å ta egne beslutninger. NOK på sin side fremhever at selvbestemmelse, likeverd, respekt og personvern skal stå i fokus. Begge organisasjonene legger med andre ord vekt på at brukerens egne ressurser skal fremheves i arbeidet.

3.3 Ideologiske skillelinjer

Av det vi kan lese ut av de to kriesenterorganisasjonenes verdi- og formålsdokumenter, finner vi at KS vektlegger et annet kunnskapsfundament i arbeidet med voldsutsatte kvinner enn det NOK gjør. KS er forankret i en feministisk ideologi og i den kvinnepolitiske bevegelsen (Jonassen og Stefansen 2003). Det er den strukturelle forklaringsmodellen på vold som fremheves. Hjelpen KS-sentrene tilbyr, bygger på solidaritetstanken. Det er kvinnefellesskapet, erfaring og innlevelse som skal stå sentralt i kriesentrenes møte med brukerne. Det er altså den kunnskap og erfaring kvinner opparbeider fordi de er kvinner, som skal benyttes i arbeidet med de voldsutsatte.

NOK vektlegger en mer kompleks forklaringsmodell for å forstå vold i nære relasjoner, der både de psykologiske, sosiologiske, økonomiske og politiske mekanismer vektlegges i møte med brukerne. Dette innebærer ifølge NOK at forståelsen og arbeidet med volden ligger på flere plan. Den praktiske betydningen av et slikt syn er at offer og utøver av vold må betraktes *både* ut fra sin personlige bakgrunn og sammenheng, *samtidig* som volden settes inn i en overordnet sosiologisk og kulturell sammenheng.

I formåls- og verdidokumentene vektlegger KS i større grad enn NOK at de skal være et hjelpetilbud som er forankret i erfaring fremfor faglig kompetanse. I henhold til ideologidokumentet skal krisesentrene som er tilknyttet KS, være profesjonelle tilbud til voldtatte og mishandlede kvinner, ikke ut fra profesjon, men ut fra lang erfaring i feltet. Kvinnene skal møte kvinner, ikke profesjonsutøvere. KS arrangerer årlige regionkonferanser og driver med egen opplæring av krisesentermedarbeidere.

NOK påpeker i sitt verdigrunnlag at personer som oppsøker krisesentrene, skal sikres faglig og forsvarlig hjelp, og at medlemssentre skal være bevisst sitt ansvar i sin rolle som hjelper. De skal kritisk og uopphørlig vurdere egne holdninger og arbeidsmetoder, slik at disse til enhver tid er faglig og etisk akseptable. I tillegg påpekes det at medlemssentrene aktivt skal søke å kvalitets-sikre arbeidet gjennom skolering og kompetanseheving av medarbeiderne. I likhet med KS arrangerer NOK årlige seminarer, fagdager og konferanser i regi av sine medlemssentre.

Jonassen og Stefansen (2003) påpeker at selv om KS i sterkere grad enn NOK arbeider med utgangspunkt i et feministisk perspektiv, får ikke dette noen nevneverdig betydning for måten sentrene møter volden på. I sitt daglige arbeid med brukerne arbeider sentrene i stor grad ut fra det samme konseptet, det vil si å hjelpe kvinner ut av destruktive parforhold ved å styrke brukeren gjennom samtaler og rådgivning og ved å formidle kontakt med det øvrige hjelpeapparatet.

Kunnskapsfundamentet som de ulike krisesentrene bygger sin virksomhet på, kan ha ulike konsekvenser for personalsammensetningen, ulik vektlegging av relevant faglig bakgrunn blant medarbeiderne, ulikt syn på kompetansenivå og ulikhet i syn på mål og metodikk i arbeidet med brukerne.

3.4 Kjønnsperspektiv og målgrupper

KS er i sine vedtekter eksplisitt på at det er voldsutsatte kvinner og deres barn som er hovedmålgruppen for organisasjonens og medlemssentrenes arbeid. Organisasjonen har som hovedmål å fremme det ene kjønns særinteresser og arbeide for å endre den skjeve balansen mellom kjønnene. NOK på sin side fremhever at de vil arbeide for å synliggjøre og bekjempe *vold i nære relasjoner*. At dette kun skal gjelde kvinner, sies ikke eksplisitt. I organisasjonens verdigrunnlag som ble vedtatt i 2006, står det at NOKs medlemssentre skal tilby hjelp til *personer* som har vært utsatt for overgrep og vold i nære relasjoner, samt være

pådrivere til at også voldsutøvere får et forsvarlig tilbud om hjelp til endring. NOK arbeider altså ikke ut fra et eksplisitt kjønnsperspektiv, slik KS gjør.

Både KS og NOK er i sine vedtekter opptatt av at krisesentrene skal tilrettelegge tilbudet for barn. NOK påpeker at medlemssentrene skal se på barn som selvstendige individer med spesifikke behov, og at sentrene ut fra dette skal møte barna på deres egne premisser. KS fremhever i sine vedtekter at de i sitt virkeområde skal kartlegge og utarbeide forslag til tiltak for barn.

Krisesentersekretariatet har utarbeidet et notat om minimumsstandard for medlemssentrenes innhold og tilbud, der det stilles krav til sentrene i forbindelse med kvinner med særlige behov.⁹

3.5 Organisasjonenes syn på oppgaver og funksjoner

Krisesenterorganisasjonene er i stor grad enige om hvilke oppgaver sentrene skal ha og hva slags tilbud brukerne skal få. Vi vet fra tidligere kartlegginger at NOKs krisesentre jevnt over har større budsjetter og en større andel ordinært ansatte sammenlignet med sentre som er medlem av KS (Jonassen & Stefansen, 2003). Av dette følger at NOKs medlemssentre har utviklet flere og mer omfattende tilbud til brukerne.

Både KS og NOK fremhever at krisesentrene skal være et tilbud som kan ivareta kvinnes hjelpebehov når som helst på døgnet. Begge organisasjonene påpeker at tilbudet skal omfatte døgnåpen hjelpetelefon/krisetelefon, midlertidig botilbud og dagtilbud som skal inkludere samtaler, råd og veiledning. I tillegg vektlegger begge organisasjonene oppfølging av brukerne i reetableringsfasen etter bruddet med voldsutøveren. Organisasjonene er også enige om at krisesentrene skal være et supplement til det offentlige hjelpeapparatet.

Når det gjelder krisesenterorganisasjonenes rolle i arbeidet med å bekjempe vold mot kvinner og vold i nære relasjoner generelt, finner vi også mange likhetstrekk. Begge vektlegger informasjonsarbeid, deltakelse i samfunnsdebatten og samarbeid med det offentlige hjelpeapparatet. Begge organisasjonene legger også vekt på å være pådrivere overfor myndighetene. Om sin rolle i forhold til medlemssentrene vektlegger begge organisasjonene at de er en koordinerende instans uten formell myndighet.

⁹ Se Norsk krisesenterforbund (2006): Verdigrunnlag, etikk og vedtekter.
<http://www.norskkriesesenterforbund.no>

4. Innholdet i krisesentertilbudet

4.1 Bistand uten behandling

Krisesentrene er i utgangspunktet et lavterskeltilbud for kvinner utsatt for vold i nære relasjoner. Tilbudet gir muligheter for overnatting og fysisk beskyttelse fra overgriper, formidling av kontakt til det offentlige hjelpeapparatet og muligheter for kontakt med andre i samme situasjon.

Det drives ingen form for behandling på sentrene. Tidligere studier har imidlertid vist at sentrenes spisskompetanse, når det gjelder kunnskap om voldsproblematikk, hjelpeapparatets funksjon og voldsutsattes rettigheter, gjør at brukerne vurderer sentrene som det beste hjelpetilbudet for voldsutsatte (Jonassen & Eidheim, 2001).

Kvinner som bor på krisesentrene eller oppsøker sentrene på dagtid, opplever støtte i å treffe andre kvinner i en lignende situasjon. En del sentre med mange brukere har satt i gang nettverksgrupper og selvhjelpsgrupper. Sentrene gir også tilbud om oppfølgingssamtaler til tidligere beboere eller brukere som har oppsøkt sentrene for å få råd og veiledning. Mange brukere har opplevd at disse tilbudene har hatt «terapeutisk effekt» (ibid.).

I en rapport om voldsutsatte kvinners erfaringer med hjelpeapparatet kom det fram at i tillegg til behov for fysisk beskyttelse, ønsker voldsutsatte kvinner en nøytral rådgiver som har distanse til den situasjonen kvinnen og hennes eventuelle barn er kommet opp i (ibid.). Dernest har de behov for kunnskap om hvilke rettigheter de har, dersom de velger å bryte med voldsutøveren, men også om hvor de kan få bistand i en vanskelig livssituasjon. Kvinnene som kommer til krisesentrene, har i tillegg omfattende behov for psykisk støtte.

Selv om krisesentrene varierer i størrelse, er tilbudet om overnatting, råd og veiledning og kontaktformidling til hjelpeapparatet kjennetegn ved innholdet i tilbudet ved alle sentrene. Krisesenteret som en arena for kontakt med andre kvinner i samme situasjon vil først og fremst være aktuelt ved de store sentrene og i mindre grad ved sentre med få brukere.

Krisesentrene har en avgrenset funksjon i forhold til det øvrige hjelpeapparatet, når det gjelder å bistå kvinner og barn utsatt for vold i nære relasjoner. I retningslinjer for statstilskudd til krisesentrene av 2007 står det at krisesentrene skal gi råd, støtte og veiledning til personer som har vært utsatt for mishandling, overgrep eller vold i hjemmet og utgjøre et supplement til det offentlige hjelpeapparat. Videre skal sentrene være et lavterskeltilbud. Det innebærer at de i prinsippet er døgnåpne, og at det ikke kreves henvisninger eller timeavtaler.

I tillegg til rådgivning, overnatting og formidling av hjelp innebærer *krisesenterkonseptet* at kvinnene sjøl kan vurdere om de er berettiget til bistand, de har muligheter til å ta barna sine med på sentrene, og de møter andre som er i samme situasjon som seg sjøl. Ulikt andre deler av hjelpeapparatet, inntar de ansatte på krisesentrene en «advokatrolle» i forhold til brukerne. Det vil si at de stiller seg på brukerens side og støtter henne i hennes versjon av hendelsene hun har vært utsatt for.

Krisesentrene har likevel ikke ensartede tilbud til voldsutsatte kvinner og deres barn. Krisesentrenes organisering, areal, antall sengeplasser, antall medarbeidere, kompetanse og erfaring, økonomiske rammebetingelser, tilgjengelighet og hvor utbygd hjelpeapparatet er i de områdene krisesentrene er lokalisert, er faktorer som bidrar til at tilbudet er forskjellig fra senter til senter.

4.2 Sentrenes egne oppfatninger av oppgaver og funksjoner

4.2.1 Tilbud til brukerne

På spørsmål om hvilke oppgaver krisesentrene har utover overnatting og fysisk beskyttelse, svarer alle de daglige lederne og senteret med kun frivillige at de gir tilbud om råd og veiledning på telefon og tilbud om samtaler med beboere og med dagbrukere på senteret. Videre sier 44 sentre at de har tilbud om samtaler med barn, og 48 sentre at de har tilbud om oppfølgingsarbeid av brukere som enten har bodd på senteret eller som er dagbrukere. 42 av de 51 sentrene hevder at de driver med sikkerhetsarbeid i forhold til brukere. Dette går ut på både å ivareta brukernes fysiske sikkerhet mens de er på senteret og sørge for informasjon til brukerne om hvordan de best kan ivareta seg sjøl i forhold til en truende overgriper. Andre tilbud til brukerne var:

Tabell 4.1 Antall sentre med tilbud til brukerne fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall (N=)

Tilbud	Tradisjonelle (26)	Profesjonelle (25)	Totalt (51)
Nettverksgruppe	4	11	15
Selvhjelpsgruppe	7	11	18
Kurs for brukere	1	7	8
Miljøarbeid	11	23	34
Opplæring i bankbruk, post etc. for minoritetsspråklige	18	22	40
Samtaler med mødre for å øke foreldrekompetansen	17	22	39
Bistår ved samvær og overlevring av barn	11	22	33
Hjemmebesøk etter opphold ved senteret	18	16	34
Oppfølgingssamtaler etter opphold ved senteret	23	23	46
Bidrar til sosiale tiltak etter oppholdet ved senteret	11	21	32

15 krisesentre har tilbud om nettverksgrupper for brukerne. Disse gruppene har som formål at voldsutsatte kvinner skal bli kjent med hverandre, slik at de kan støtte hverandre. Selvhjelpsgruppene er temagrupper med en fagperson som målretter gruppeinnholdet. Temaene handler ofte om strategier for å kunne takle emosjonelle påkjenninger, eller de nye rammene rundt livet etter brudd med overgriper. Ved åtte sentre arrangeres det ellers kurs av ulike slag for brukerne. Kursene kan ha praktiske formål, eller de kan handle om samliv og kjærlighet etc. Videre driver 34 sentre med miljøarbeid, for eksempel trivselstiltak i form av utflukter og lignende. Det gjelder dobbelt så mange profesjonelle som tradisjonelle sentre. Sentrene ble ikke bedt om å spesifisere hva de ulike aktivitetene gikk ut på.

På nær sagt alle områder ser det ut som sentrene med profesjonell driftsmodell (utelukkende ordinært ansatte medarbeidere) tilbyr flere hjelpetilbud på senteret enn tilfellet er ved sentrene med tradisjonell driftsmodell (sentre med en blanding av ordinært ansatte og frivillige vakter). Det eneste området hvor sentre med ulik driftsmodell skårer like høyt, gjelder tilbud om oppfølgingssamtaler etter opphold ved senteret.

En høyere andel av de tradisjonelle sentrene ligger i spredtbygde områder og har færre brukere enn de profesjonelle sentrene, slik at også dette kan være en forklaring på hvorfor de to sentertypene skårer ulikt når det gjelder

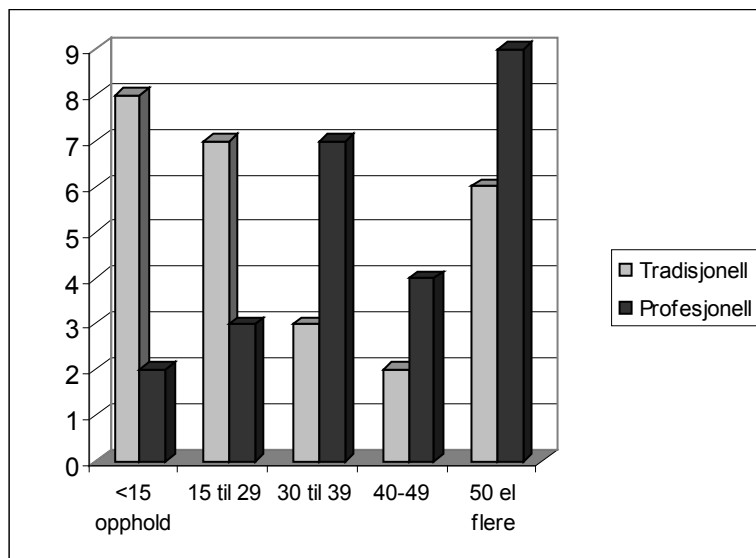
tilbud. En fordeling av krisesentre med ulike driftsmodeller i helseregionene viser følgende:

Tabell 4.2 Krisesentre med ulike driftsmodeller fordelt på helseregioner. Absolutte tall. N=51

Helseregion	Driftsmodell		Totalt
	Tradisjonell	Profesjonell	
Øst	3	11	14
Sør	2	6	8
Vest	6	2	8
Midt	4	2	6
Nord	11	4	15
Totalt	26	25	51

Av tabellen går det fram at antallet krisesentre med tradisjonell driftsmodell er i flertall i regionene, Vest-, Midt- og Nord-Norge, med 21 av 29 sentre, mens de med profesjonell driftsmodell er flertall i regionene, Sør og Øst, med 17 av 22 sentre.

Tre ganger så mange sentre med tradisjonell modell hadde under 30 kvinner som bodde på sentrene i 2006 sammenlignet med de profesjonelle sentrene, henholdsvis 15 mot 5 sentre.



Figur 4.1 Krisesentre med ulik brukermasse målt i antall opphold for voksne i 2006 fordelt på driftsmodell. Tradisjonell modell: N=26, Profesjonell modell: N=25

Tilsvarende viser figur 4.1 at flere sentre med profesjonell driftsmodell hadde 40 eller flere kvinner som bodde på sentrene i 2006, henholdsvis 13 mot åtte sentre.

Hvor mye har brukerpågangen å si for hvilke tilbud krisesentrene tilbyr sine brukere? En sammenligning av hvor mange sentre i de to kategoriene som har tilbud om nettverksgruppe og/eller selvhjelpsgruppe viser at antall beboere/opphold synes å bety lite for om sentrene har slike gruppetilbud (se Tabell 4.3). Kun ett av de åtte sentrene med tradisjonell driftsmodell og 40 eller flere beboere/kvinner i 2006, hadde tilbud om nettverksgruppe, mens tre hadde tilbud om selvhjelpsgruppe. Tilsvarende tall for sentrene med profesjonell driftsmodell og 40 eller flere beboere, var henholdsvis åtte og seks av 13 sentre.

Tabell 4.3 Antall sentre med tilbud om ulik gruppevirksomhet fordelt på antall beboere (kvinner) og driftsmodell. T = tradisjonell driftsmodell og P = profesjonell driftsmodell Absolutte tall (N=51)

Antall opphold i 2006	Nettverks-gruppe		Selvhjelps-gruppe		(N=)	
	T	P	T	P	T	P
< 15	2	-	1	1	(8)	(2)
15-29	-	1	2	1	(7)	(3)
30-39	1	2	1	3	(3)	(7)
40-49	1	3	-	-	(2)	(4)
50 +	-	5	3	6	(6)	(9)
Totalt (N=)	4 (26)	11 (25)	7 (26)	11 (25)	(26)	(25)

Tilsvarende ser vi at mens henholdsvis to og tre av de 15 sentrene med tradisjonell driftsmodell og beboerantall under 30 hadde tilbud om nettverks- og selvhjelpsgruppe, gjaldt dette for tre av de fem sentrene med profesjonell driftsmodell og like mange beboere. Det ser med andre ord ut til at sentrenes driftsmodell har mer å bety for om krisesentrene har tilbud om slike grupper enn hvor mange brukere sentrene har. Det samme mønsteret viser seg også når det gjelder de andre oppgavene og funksjonene krisesentrene har, jevnfør kategoriene i Tabell 4.1. Vi kan slå fast at en høyere andel av sentrene med profesjonell driftsmodell har ulike typer tilbud til brukerne, uavhengig av brukerpågang.

Sentrene med tradisjonell driftsmodell har jevnt over lavere budsjetter enn sentrene med profesjonell driftsmodell. Når det korrigeres for budsjettstørrelse, finner vi på ny det samme mønsteret i krisesentrenes tilbud til brukerne: Forholdsvist flere sentre med profesjonell driftsmodell har tilbud om nettverks- og selvhjelpsgrupper etc. sammenlignet med sentre med tradisjonell driftsmodell.

4.3 Krisesentrenes arbeidsmåter

Tidligere brukerundersøkelser har gitt godt skussmål til krisesentrene. Voldsutsatte kvinner som har fått bistand fra sentrene, har opplevd at medarbeiderne har hatt spesialisert kunnskap om voldsproblematikken, og at kvaliteten på bistanden har vært bedre enn den de har mottatt i øvrige deler av hjelpeapparatet. Spørsmålet er om kvinner som bor på flere krisesentre, ville ha merket forskjell på innholdet i tilbudet mellom de ulike krisesentre. I vår studie, som skal danne grunnlaget for en lovhjemling av sentrene, har det vært viktig å kartlegge hvordan arbeidet legges til rette, hvilket perspektiv som legges til grunn og hvilke verdier som er fundamentet i krisesentrenes arbeid.

4.3.1 Mål, verdier og krav om formell utdanning

Sentrene fikk spørsmål om hvilken metodikk (arbeidsmåter) eller tilnærminger de benyttet i arbeidet med brukerne. De første spørsmålene gjaldt sentrenes mål, verdigrunnlag og hvorvidt det ble stilt krav om formell utdanning ved nyansettelser. 39 sentre hadde utarbeidet mål for virksomheten. Det gjaldt 17 av de 26 tradisjonelle sentrene og 22 av de 25 profesjonelle sentrene. 35 sentre hadde utarbeidet et verdigrunnlag for arbeidet, fordelt på 13 av de tradisjonelle og 22 av de profesjonelle sentrene. Seks av de 26 tradisjonelle sentrene stilte krav om relevant utdanning ved nyansettelser, mot 19 av de 25 profesjonelle. På alle disse tre områdene – mål, verdigrunnlag og krav om formell kompetanse – har en høyere andel av de profesjonelle sentrene lagt disse forutsetninger til grunn for virksomheten sammenlignet med de tradisjonelle.

4.3.2 Metodikk og tilnærminger

På spørsmålet om hvilken metodikk eller tilnærminger som benyttes i arbeidet med brukerne, svarte de fleste sentrene at de hadde en rekke ulike tilnærminger og arbeidsmåter. Tre sentre oppga for øvrig at de ikke hadde noen bestemt metodikk eller arbeidsmåter i forhold til brukerne. To av disse var profesjonelle sentre og ett var et senter med tradisjonell modell.

Tabell 4.4 viser at sentrenes driftsmodeller ikke synes å spille noen rolle for om de har utarbeidet rutiner for mottak av mor og barn ved sentrene eller om de tilbyr et strukturert botilbud med kartleggingssamtale, mål for oppholdet og evalueringssamtaler. Henholdsvis 23 tradisjonelle og 24 profesjonelle sentre

har etablert rutiner for mottak av mor og barn og tilsvarende 20 og 21 hadde strukturert botilbud etc.

Tabell 4.4 Metodikk og tilnærminger i arbeidet, fordelt på sentre med ulik driftsstruktur. Absolutte tall (N=)

Metodikk	Tradisjonelle (26)	Profesjonelle (25)	Totalt (51)
Praktiserer modellæring	6	13	19
Praktiserer spesielle metoder	3	11	14
Har utarbeidet rutiner for mottak av mor og barn	23	24	47
Botilbud m. kartleggings-samtale, mål for oppholdet og evalueringssamtale	20	21	41
Tilrettelegger for mestringsopplevelser	15	22	37
Tilrettelegger for trivsel og læring	16	25	41

For de øvrige svarkategoriene synes det derimot å være et stort skille mellom sentre med ulike driftsmodeller. De profesjonelle sentrene svarer at de i større grad praktiserer modellæring og spesielle metoder enn de tradisjonelle (henholdsvis 13 mot seks og 11 mot tre). Videre tilrettelegger flere profesjonelle sentre miljøet for trivsel og læring sammenlignet med de tradisjonelle sentrene (henholdsvis 25 mot 16 sentre) og for mestringsopplevelser hos brukerne (henholdsvis 22 mot 15).

De 12 sentrene som oppga at de praktiserer spesielle metoder i arbeidet med brukerne, navnga følgende metoder:

- ICDP, grupper og kurs
- RITS: 5 sentre
- LØFT: 4 sentre
- OOT- korttidsmetodikk
- Empowerment¹⁰

¹⁰ ICDP står for «International Child Development Program» og er et foreldeveiledningsprogram der det legges vekt på å bekrefte og aktivere positive omsorgsferdigheter hos foreldre. RITS står for «Reconstruction and Integration of Traumatic Stress» og er en utdanning i stress- og krisebearbeidelse. LØFT er en konfliktløsnings- og ledelsesmetode. OOT står for Oppgaveorientert tilnærming og er en modell for løsning av ulike praktiske og sosiale problemer.

I tillegg til disse 12 sentrene svarte daglig leder ved ett senter at de praktiserte «hjelp til selvhjelp» som metode, mens en annen svarte at det var opp til hver ansatt hvilke metoder de ville anvende. «Hjelp til selvhjelp» regnes for øvrig ikke som en metode, men heller som en type holdning i arbeidet med voldsutsatte.

Spørreskjemaet inneholdt også en «Annet» kategori, der respondentene kunne presentere andre metoder eller tilnærminger i arbeidet. Svarene her var:

- Litt blanding av metodikk
- Internopplæring fra ATV + at senteret har traumeperspektiv i tilnærmingen

I tillegg bemerker en daglig leder at metodeutvikling for brukerrettet arbeid er vanskelig, mens en annen sier at de ansatte deltar på kurs for å utvide kunnskapen på området. Igjen nevner en daglig leder at de praktiserer «hjelp til selvhjelp» som metode.

4.4 Samarbeid med andre tjenester

Sentrene er avhengige av samhandling med andre tjenester for å lykkes i arbeidet med voldsutsatte. Tidligere studier har vist at de tjenestene krisesentrene samhandler mest med er sosialkontor, politiet, advokater og legetjenester (Jonassen & Stefansen, 2003). I vårt spørreskjema høsten 2007 var en del av svarkategoriene når det gjaldt krisesentrenes arbeidsmåter rettet mot øvrige deler av hjelpeapparatet.

Tabell 4.5 Måter å jobbe på i forhold til andre instanser fordelt på sentre med ulike driftsmodeller. Absolutte tal. (N=)

Arbeidsmåter	Tradisjonelle (26)	Profesjonelle (26)	Totalt (51)
Tar initiativ til tverretatlige møter/ ansvarsgrupper	20	22	42
Deltar i ansvarsgrupper med kvinnen	18	20	38
Etablerer nettverk under oppholdet for tiden etter utflytting	15	24	39
Jobber med nettverksarbeid generelt	10	19	29
Har rutiner for kontakt med barne- vernet	21	24	45
Har rutiner for samarbeid med skole	15	15	30
Har rutiner for kontakt med helse- søster	12	13	25

Den første kategorien i denne tabellen var i fulltekst: «Er initiativtaker på vegne av kvinnen til tverretatlige møter og/eller ansvarsgrupper». 42 av de 51 sentrene krysset av i denne svarkategorien. 38 sentre krysset av for «Deltar sammen med kvinnen i ansvarsgrupper» og 39 sentre for «Bidrar til å etablere et nettverk under oppholdet, som kan «ta over» når kvinnen og eventuelle barn flytter ut».

Krisesentrene har meldeplikt til barnevernet. 45 sentre oppgir at de har etablert rutiner for kontakt med barnevernet og barnevernet utgjør dermed den instansen hvor slike rutiner oftest forekommer. Det er ikke spesifisert hva disse rutinene går ut på. Tilsvarende har 30 sentre rutiner for samarbeid med skole og 25 for kontakt med helsesøster.

Med unntak av nettverksarbeidet, synes ikke sentrenes driftsstruktur å spille noen vesentlig rolle for måten de arbeider på i forhold til resten av hjelpeapparatet. Men på spørsmål om krisesentrene jobber med nettverksarbeid (offentlig og privat) for kvinner og barn, svarte nærmere dobbelt så mange profesjonelle sentre som tradisjonelle (19 mot 10) at de arbeidet med dette. En annen svarkategori lød: «Bidrar til å etablere nettverk under oppholdet som kan «ta over» ansvaret for kvinnen og hennes barn når de flytter ut». 15 av 26 sentre med tradisjonell modell og 24 av 25 sentre med profesjonell modell hadde etablert slike nettverk.

Mange krisesentre er representert i tverretatlige team som arbeider med vold i nære relasjoner. Andre tjenester som deltar i slike team eller tverretatlige møter, er politiet, familievernnet, barnevernet, sosialkontor og ulike helsetjenester. Tabell 4.6 viser hvilke andre former for roller og samarbeid det er mellom sentrene og det øvrige hjelpeapparatet.

Tabell 4.6 Krisesentrenes oppgaver og funksjoner i forhold til hjelpeapparatet og allmennheten fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall (N=50)

Oppgaver/funksjoner	Tradisjonelle (25)	Profesjonelle (25)	Totalt (50)
Koordinator og pådriver i forhold til hjelpeapparatet	23	24	47
Samarbeid med enkelt-personer i andre tjenester	20	24	44
Deltar i ansvarsgrupper	13	16	29
Gir opplæring/driver infovirk-somhet overfor hj.apparatet, publikum etc.	23	25	48
Andre oppgaver/funksjoner	7	8	15

Missing=1

Som vi ser av tabell 4.6, synes de fleste krisesentrene å påta seg rollen med å være koordinator i forbindelse med hjelpetiltak til den enkelte bruker. De fleste samarbeider med enkeltpersoner i andre tjenester, sjøl om under halvparten har formelle samarbeidsavtaler med disse. Sentrene driver ellers utstrakt informasjonsvirksomhet i forhold til det øvrige hjelpeapparatet og mot foreninger og lag etc. om vold i nære relasjoner generelt og om krisesentrenes arbeid spesielt. 29 av 51 krisesentre deltar i ansvarsgrupper som gjelder egne brukere.

De 15 sentrene som sier de i tillegg har andre oppgaver og funksjoner, spesifiserer at de driver med veiledning når det gjelder arbeid med voldsutsatte både i forhold til hjelpeapparatet og til studenter som er i praksis på krisesenteret. Ellers arrangerer noen krisesentre turer og samvær for brukere, andre bidrar i årlige konferanser for samarbeidspartnere og voldsforebygging i forhold til ungdom. Ett senter avlaster mødre med barnepass under oppholdet og etter utflytting av senteret. Dette skjer etter avtale og i samarbeid med andre tjenester/eksterne parter. Ett senter har samarbeid med voldtektsmottak og er koordinator for et interkommunalt kriseteam, og et annet er medlem i et konsultasjonsteam sammen med RVTS, mens et tredje fører tilsyn med brukere som er henvist fra familievernkontor.

Formalisert samarbeid

20 av de 51 krisesentrene oppga at de hadde et formalisert samarbeid med andre tjenester i hjelpeapparatet. I et oppfølgingsspørsmål ble det presisert at det formelle (skriftlige) samarbeidet for eksempel kunne være i form av faste møter med andre tjenester. Utover dette er det ikke utdypet hva det formaliserte samarbeidet innebar.

Den hyppigste formelle samarbeidsinstansen var politiet. 16 av krisesentrene hadde et formalisert samarbeid med denne instansen, mens 13 krisesentre hadde det samme med barnevernet og 11 sentre med juridisk instans (advokat). Mellom syv og ni krisesentre hadde et formalisert samarbeid med legevakten, BUP, barnehage/SFO, helsesøster og NAV (A-etat, trygdeetaten og sosialtjenesten). Mellom tre og fem sentre hadde et slikt samarbeid med skole, flyktningkontor, voksenpsykiatri, UDI, RVTS og andre helsetjenester enn de som er nevnt foran (for eksempel jordmor). Ett senter hadde et formalisert samarbeid med et religiøst trossamfunn og ett med en innvandrersorganisasjon som driver et hjelpetiltak.

13 sentre nevnte andre instanser som de hadde et formalisert samarbeid med. Det gjaldt private og/eller humanitære organisasjoner som ATV, Røde Kors, Mental Helse, Civitan, Lions, idrettslag, privat bedrift etc. Ellers nevnes ulike prosjekter og nettverk med formål å bekjempe menneskehandel og tvangsekteskap.

Andre oppgaver og funksjoner i forhold til det øvrige hjelpeapparatet er utviklingsarbeid i form av prosjekt med konfliktråd, politiet og barne- og familieavdelingen i en kommune. Ellers nevner ett senter at de holder på å prøve ut et desentralisert kontortilbud i et område hvor befolkningen har lang vei til krisesenteret. Til slutt ga ett senter uttrykk for at deres oppgave var å være et godt krisesenter også for barn og kvinner utsatt for menneskehandel og tvangsgifteproblematikk.

4.4.1 Individuell plan

Ny forskrift om individuell plan forelå 1. januar 2005. Retten til å utarbeide individuell plan er lovhjemlet i sosialtjenesteloven, pasientrettighetsloven, kommunehelsetjenesteloven, lov om spesialisthelsetjenesten og psykisk helsevernloven (Sosial- og helsedirektoratet, 2005). Rett til individuell plan har den som har behov for langvarige og koordinerte tjenester. Planen skal utarbeides i samarbeid med brukeren, og den instansen som utarbeider planen skal samarbeide med andre tjenesteytere om planen for å bidra til et helhetlig tilbud for den det gjelder. En vil i utgangspunktet tenke at voldsutsatte kvinner som oppsøker krisesentrene vil kunne ha utbytte av denne typen koordinerende tiltak. Det viser seg at kun 11 av de tradisjonelle sentrene og 15 av de profesjonelle oppga at det ble brukt individuell plan i samarbeidet med andre tjenester.

4.4.2 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning brukes om en relasjon eller forhold mellom to parter, der den ene siden representerer hjelpeapparatet og den andre brukeren av tjenesten (Andreassen, 1992). Begrepets innhold har endret seg fra å legge vekt på medbestemmelse til medvirkning og fra vekt på konflikt til samarbeid og felles interesser (Bendixen, 1994). Arbeidet ved krisesentrene har karakter av brukermedvirkning i den forstand at kvinnene som kommer til sentrene sjøl skal ta ansvar for eget liv, men med støtte fra medarbeiderne på sentrene. Vi har vært inne på at den opprinnelige tanken bak krisesenterarbeidet er såkalt «likemannsarbeid», i betydning at kvinner hjelper kvinner uten at hjelperen er i en overordnet posisjon i forhold til hjelpesøkeren. Sjøl om hjelperen har bedre kunnskap om mulige løsninger på de problemene brukerne presenterer, skal de tiltakene som settes i verk være i overensstemmelse med brukerens ønsker.

Krisesentrene proklamerte på et tidlig tidspunkt at i motsetning til det offentlige hjelpeapparatet, som forventes å ha en distansert nøytralitet i forhold

til klientene, stiller de seg på de voldsutsatte kvinnes side og støtter kvinnene fullt ut. Det er derfor overraskende at bare 18 av de 26 tradisjonelle sentrene sier at de praktiserer brukervedvirkning i arbeidet mot alle de 25 profesjonelle krisesentrene. Dette kan muligens skyldes at enkelte ikke kjenner til begrepet «brukervedvirkning», eller at de i utgangspunktet er et brukerstyrt tiltak.

4.4.3 Etiske retningslinjer

Under spørsmålet om hvilken metodikk eller arbeidsmåter krisesentrene benytter, svarte 22 av de daglige lederne ved de tradisjonelle sentrene og 21 ved de profesjonelle at de har etiske retningslinjer der hjelperens rolle er avklart. De øvrige fire tradisjonelle sentrene svarte ikke på spørsmålet, mens tre av de fire profesjonelle sentrene svarte benektende. Dette kan enten tolkes som at disse sentrene har etiske retningslinjer, men at hjelperens rolle ikke er avklart, eller at de verken har etiske retningslinjer eller at hjelperens rolle er avklart.

4.4.4 Oppsummering av oppgaver, metoder og samarbeidsrelasjoner

De foregående avsnittene om krisesentrenes oppgaver og funksjoner, hvilke samarbeidsrelasjoner og hvilke metoder og tilnærminger de har i arbeidet, viser store forskjeller mellom tradisjonelle sentre med få ordinært ansatte og mange frivillige, og profesjonelle sentre, som har utelukkende ordinært ansatte. De profesjonelle sentrene har flere typer tilbud til brukerne, de samarbeider i større grad med det øvrige hjelpeapparatet og flere av de profesjonelle sentrene har et formalisert samarbeid med andre tjenester. Samtidig hevder flere profesjonelle sentre at de har utarbeidet mål og verdigrunnlag for virksomheten, og tre ganger så mange profesjonelle som tradisjonelle sentre har krav om formell utdanning ved nyansettelser. Noe av forklaringen på forskjellene mellom sentre med ulik driftsstruktur kan nok ligge i de økonomiske rammebetingelsene og krisesentrenes geografiske beliggenhet som er bestemmende for pågangen av brukere. Våre analyser har imidlertid vist at når vi korrigerer for krisesentrenes budsjetter og brukermasse, finner vi fortsatt at en høyere andel av sentrene med profesjonell driftsstruktur har flere tilbud til brukerne. Når det gjelder andre oppgaver og funksjoner, som pådriverrolle i forhold til hjelpeapparatet, samarbeid med andre tjenester og med enkeltpersoner i hjelpeapparatet, deltagelse i ansvarsgrupper og informasjonsarbeid, er innsatsen relativt lik for de to sentertypene.

4.5 Daglige lederes tilfredshet med krisesentrenes innhold og arbeidsmåter

På spørsmål om hvor fornøyd de daglige lederne er med innholdet i tilbudet og med måten det jobbes på i krisesenteret, synes det klart at daglige ledere ved sentre med profesjonell driftsmodell er mest fornøyd.

Tabell 4.7 Tilfredshet med innholdet i krisesentertilbudet fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall. N=51

Tilfredshet	Driftsmodell		
	Tradisjonell	Profesjonell	Totalt
Svært godt fornøyd	1	6	7
Godt fornøyd	15	15	30
Både/og	10	4	14
Totalt	26	25	51

Mens seks av 25 daglige ledere er svært godt fornøyd med innholdet i tilbudet ved de profesjonelle sentrene, gjelder dette bare ett av sentrene ved de tradisjonelle. 15 daglige ledere i begge sentertypene er godt fornøyd med innholdet i tilbudet, mens henholdsvis 10 og fire i tradisjonelle og profesjonelle sentre svarer både/og.

Tabell 4.8 Tilfredshet med måten det jobbes på ved krisesenteret fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall. N=51

Tilfredshet	Driftsmodell		
	Tradisjonell	Profesjonell	Totalt
Svært godt fornøyd	1	7	8
Godt fornøyd	13	13	26
Både/og	12	5	17
Totalt	26	25	51

Det samme mønsteret viser seg når det gjelder de daglige ledernes tilfredshet med måten de jobber på. Syv daglige ledere er svært fornøyd med måten de jobber på ved de profesjonelle sentrene, mens bare en sier det samme ved de tradisjonelle sentrene. Det er like mange i begge gruppene – 13 personer – som sier de er «godt fornøyd», mens 12 daglige ledere i tradisjonelle mot fem i de profesjonelle svarer «både/og».

Ser vi sentrene samlet, er tre av fire (73 prosent) godt eller svært godt fornøyd med innholdet og to av tre (63 prosent) tilsvarende fornøyd med måten det jobbes på ved krisesenteret. Samtidig som det her er en relativt stor grad av

tilfredshet, ligger det også visse forbedringspotensialer i sentrene på begge disse områdene. Dette gjelder først og fremst sentre med tradisjonell driftsmodell. At sentre med tradisjonell driftsmodell er mindre fornøyd med innhold og arbeidsmåter, kan være betinget av ulike faktorer. Det kan være vanskeligere å drive sentre som forutsetter at medarbeiderne forplikter seg, når store deler av driften er basert på frivillige. Pågangen av brukere kan også ha betydning, idet tradisjonelle sentre i stor grad er lokalisert på mindre steder og har få ansatte i ordinære stillinger. Samtidig har de ofte mange kommuner de skal betjene.

De tradisjonelle sentrene har dårligere økonomi sammenlignet med sentrene med profesjonell driftsmodell. Budsjettgjennomsnittet for sentre med tradisjonell driftsmodell var på 2,4 millioner kroner i 2007, mot 4,9 millioner for sentre med profesjonell driftsmodell. Alle disse momentene kan bidra til at de tradisjonelle sentrene er mer sårbare i forhold til fagutvikling og når det gjelder samarbeid med andre tjenester.

4.6 Utvikling av krisesentertilbudet

I vår spørreskjemaundersøkelse var vi opptatt av hvordan krisesentrene stiller seg til utviklingen av krisesentertilbudet. Vi stilte derfor noen åpne spørsmål om hvilke behov brukerne hadde som krisesentrene ikke klarte å dekke, eller som andre instanser i hjelpeapparatet burde dekke. Videre spurte vi om sentrene ivaretok andre oppgaver eller funksjoner som ikke var kommet med i skjemaet og om de så oppgaver eller funksjoner som sentrene burde dekke når tilbudet lovhjemles.

4.6.1 Brukerbehov som sentrene har vansker med å imøtekomme

43 av de 51 daglige lederne svarte på det åpne spørsmålet, om hvilke behov brukerne har som krisesenteret burde imøtekomme, men som de vanskelig klarer å dekke. 20 var fra tradisjonelle og 23 fra profesjonelle sentre.

Forholdene for barn

16 av de 43 svarene handlet om situasjonen for barn under og etter oppholdet på senteret. Mange av disse ønsket pedagogisk tilbud til barn under skolealder i form av barnehageplass, opprettelse av egen barnehage eller ved ansettelse av egen barnearbeider med relevant kompetanse. Det var ønsker om å sette

i gang flere aktivitetstilbud for barna. Samtidig ønsket de daglige lederne muligheter for i større grad å kunne tilby brukerne barnepass/tilsyn med barn, slik at kvinnene kan få avlastning. Enkelte sentre ønsket muligheter for å kunne kjøre barn til skole og ulike aktiviteter. Ett senter mente de burde stille opp i forbindelse med samvær med tilsyn. Mange tok opp behovet for et bedre ettervern av barn etter utflytting av krisesenteret.

Støtte til brukerne

Flere sentre ønsket å etablere gruppevirksomhet og kurs for brukerne. Andre ønsket en bedre tilrettelegging av tilbudet til kvinner med tilleggsproblematikk, som kvinner med funksjonshemning, psykiatri- og rusproblemer etc. En daglig leder mente at krisesenteret burde kunne imøtekomme bostedsløse og rusmisbrukende kvinner, men syntes dette var vanskelig. Enkelte sentre ønsket å drive med foreldreveiledning. Andre ville etablere selvhjelpsgrupper, men manglet ansatte for å kunne sette i gang. For enkelte var tid en knapp ressurs. De ønsket mer tid til samtaler med brukerne. Flere hadde behov for å kunne kjøre brukere til hjelpeinstanser og ulike aktiviteter. Dette gjaldt spesielt i områder med store avstander og dårlig med offentlige kommunikasjonsmidler. De etterlyste tilgang på tjenestebil.

Oppfølging etter opphold

Ved 13 sentre var daglig leder opptatt av å bedre oppfølgingen av brukerne etter opphold på senteret. Fem av disse oppga behov for gjennomgangsbolig eller mulighetene for å skaffe annen bolig til kvinnene. Et annet aspekt var behovet for å etablere sosiale nettverk for kvinnene etter at de er flyttet ut av sentrene. Flere understreket behovet for oppfølging i form av veiledning av brukerne, andre så at brukerne hadde behov for støtte både økonomisk og praktisk, som krisesenteret ikke var i stand til å imøtekomme. For noen ble det vanskelig å kunne tilby et godt ettervern på grunn av de store avstandene i området som enkelte krisesentre dekker.

Styrking av kompetanse

Flere sentre ønsket bedre tilrettelegging og mer kompetanse om minoritetsgrupper. Andre ønsket å kunne gå i gang med systematiske samtaler med brukerne. Flere av de daglige lederne som arbeider i sentre med tradisjonell driftsmodell, gikk inn for at de frivillige vaktene ble byttet ut med ansatte i ordinære stillinger. En av dem argumenterte med at brukerne har behov for stabilitet i staben og bør få slippe å møte stadig nye personer som arbeider ved senteret.

Bygningsmessige barrierer

De fleste svarene på det åpne spørsmålet om hvilke behov krisesentrene brukere har, som sentrene burde imøtekomme, men som de vanskelig klarer å dekke i dag, gjaldt hindringer i form av for små og ikke formålstjenlige lokaler for formålet. De ønsket samtale- og møterom, tilrettelegging for fysisk funksjonshemmede brukere, aktivitetsrom, flere bad og bedre kjøkken. Tre sentre nevnte at de hadde for lite uteareal.

Økonomiske rammer

Mange viste til de økonomiske rammebetingelsene sentrene hadde for å forklare hvorfor de ikke klarte å imøtekomme brukernes behov. I tillegg til at de ikke hadde økonomi til å ansette flere medarbeidere, var det knapphet på budsjettet i forhold til tolketjeneste. Ett senter ønsket å holde døgnåpent, uten å ha muligheter for det. Flere sentre hadde behov for flere medarbeidere, men budsjettene tillot ikke dette.

4.6.2 Brukerbehov som andre instanser burde imøtekomme

36 respondenter svarte på spørsmålet om krisesenterbrukerne hadde behov som andre instanser burde ha imøtekommet, men som disse instansene ikke dekket på undersøkelsestidspunktet.

Knapphet og utilgjengelighet i det offentlige hjelpesystemet

Den største gruppen av respondenter var opptatt av den manglende kapasiteten på tjenester, spesielt innen psykisk helsevern. Dette gjelder både for barn, unge og voksne. Mange brukere har behov for samtaler og oppfølging av fagpersoner med kompetanse innen psykologi eller psykiatri, men ventelistene er lange. Det mangler i tillegg akutt plasser for brukere med omfattende psykiske problemer eller med store rusproblemer. Dette er et problem for brukerne og representerer en ekstra arbeidsbelastning for sentrene. Tilbudet til personer med volds- og aggresjonsproblemer er også langt fra tilgjengelig eller tilstrekkelig.

Når det gjelder sosialkontorene etterlyser de daglige lederne bedre sosialhjelp og bedre økonomisk hjelp for sine brukere. Enkelte daglige ledere mener i tillegg at offentlige myndigheter bør dekke de voldsutsatte kvinnenes flytteutgifter. Det er også behov for støtte til skole/barnehageskys under oppholdet på sentrene. Likeså er de ordinære hjelpetjenestenes oppfølging av voldsutsatte dårlig etter at kvinnene er flyttet ut av sentrene. Heller ikke barnevernet følger opp barn som har bodd på krisesentrene. Det samme gjelder skolen. Sentrene

opplever også at det kan gå lang tid før barnevernet kommer på banen, når krisesenteret har bedt om bistand. Det er også vanskelig å få barnehageplass til barna som er med mødrene på sentrene. I tillegg til dette har krisesentrene opplevd at de juridiske rettighetene for asylsøkere og kvinner som er utsatt for menneskehandel, er uklare.

Mangel på botilbud

De daglige lederne mener at det ordinære hjelpeapparatet har ansvaret for å skaffe bolig til de krisesenterbrukerne som har behov for dette når de flytter ut av sentrene.

Manglende kompetanse

Ansatte i det offentlige hjelpeapparatet har for lite kunnskap om voldsproblematikk og de konsekvenser langvarig utsatthet for vold har på den enkelte. Daglige ledere av krisesentrene hevder at ansatte i hjelpeapparatet er redd for å ta opp dette temaet med de klientene/pasientene dette gjelder. En respondent etterlyser at kommunene oppretter en veileder- og koordinatorstilling innen voldsfeltet. I tillegg opplever krisesentrene at andre tjenester vet altfor lite om hva krisesentrene kan bidra med.

Manglende samordning

Krisesentrenes daglige ledere savner en bedre koordinering av de offentlige hjelpetilbudene til voldsutsatte. Mange av krisesenterets brukere kvalifiserer for at «individuell plan» iverksettes. I tillegg etterlyser krisesentrene at offentlige kontorer/tjenester i større grad gir tilbakemelding og blir mer samarbeidsvillige.

4.6.3 Andre oppgaver som ivaretas av krisesentrene

Vi ønsket å få kartlagt om krisesentrene ivaretok andre oppgaver enn de som allerede er nevnt. 14 daglige ledere besvarte spørsmålet.

Ett senter sier de driver med traumbearbeiding, mens et annet har det de kaller advokatvakt 2,5 timer hver uke. Et senter har etablert en kafé som en tiltaksplass og språkpraksis for kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn. Et annet har åpen lunsj for tidligere beboere en dag i uken, som et tiltak for sosial nettverksbygging.

En daglig leder viser til at krisesenteret er base/koordinator for en interkommunal gruppe/team. Teamet benytter egne lokaler til samtaler og oppfølging av

kvinner utsatt for vold. Ved dette senteret går de nå i gang med et nytt prosjekt om vold i nære relasjoner, der de samarbeider med politiet og helsesjef. De skal benytte nettverksmøte med familien som metode.

Flere daglige ledere nevner at sentrene påtar seg oppgaver i forbindelse med brukeres reetablering etter å ha brutt med voldsutøveren. De utgjør grupper (i mange tilfeller frivillige) som hjelper kvinnene med å flytte og komme i orden i nytt hjem. Til slutt påpeker ett senter at informasjonsvirksomheten de driver med, kan ses som et forebyggende tiltak.

4.6.4 Oppgaver og funksjoner som sentrene bør dekke

Hvilke oppgaver mener krisesentrene sjøl de bør dekke når de blir en lovpålagt tjeneste? 19 daglige ledere besvarte spørsmålet.

Fast ansatte og kompetanse

Åtte av de som svarte, mener at det må stilles krav om kompetanse til medarbeiderne, spesielt de som skal arbeide med barn. Flere forventer at det settes i gang skoloring av medarbeidere og enkelte ønsker at det lages undervisningsopplegg som gir studiepoeng. Noen sier det eksplisitt, men i mange av svarene ligger det en forutsetning om at medarbeiderne skal være tilsatt i faste stillinger. I dag baserer enkelte sentre med liten bemanning seg på flere medarbeidere i deltidsstillinger for å få vaktordningen til å gå rundt. Daglige ledere ved små sentre understreker viktigheten av at det opprettes hele stillinger ved krisesentrene.

En respondent mener at krisesentrene bør bli kompetansesentre om vold i nære relasjoner. En annen mener at når krisesentrene lov hjemles, bør det stilles krav om at ansatte må ha faglig kompetanse på behandling av mennesker i krise. En respondent mener at en i hvert fall må stille krav om at den som skal lede krisesenteret skal ha relevant fagutdanning.

Under spørsmålet om det er andre problemstillinger som de daglige lederne mente bør komme med i en utredning om kompetanse og kompetansebehov ved krisesentrene, hadde en av respondentene følgende kommentar: «Hva med et sentralisert opplæringstilbud/opplegg som inneholder kunnskap om volden og dens virkninger, etikk, miljøarbeid, flerkulturelle perspektiver, nettverksarbeid, samt offentlige hjelpeinstanser?»

Hovedtyngden av de 25 som svarte på dette spørsmålet, mente at det måtte bli et formalisert krav om relevant utdanning for de som skal arbeide på krisesentrene. Enkelte presiserer at det bør utarbeides et minstekrav av

formell utdanning. Samtidig ønsker andre at medarbeiderne gis muligheter for opplæring som gir studiepoeng. En respondent skriver følgende: «Synes alle ansatte som ikke har utdanning innen helsefaglig retning, bør få tilbud om dette. I tillegg burde det lages et eget etterutdanningstilbud for de som jobber ved et krisesenter. Temaer bl.a. om kommunikasjon, motivasjon, psykologi, etikk, egen rolle, det offentliges ansvar opp mot kvinner ved krisesentre, barns behov ved senteret, barns samtaler, arbeidsmiljø, ledelse/oppstart av nettverksgrupper, personvern, veiledning, hygiene, lovverk.»

Flere daglige ledere påpeker at en først må sikre økonomien og kapasiteten ved de små sentrene, før medarbeiderne kan få nyttegjort seg kompetanseheving.

Forpliktende samarbeid med det ordinære hjelpeapparatet

Flere daglige ledere forventer at når tilbudet lovhjemles, bør sentrene inngå i et mer forpliktende samarbeid med det øvrige hjelpeapparatet i kommunene. En av dem mener at hvis krisesentrene får et mer formelt ansvar for å koordinere den hjelpen brukere med sammensatt problematikk har, vil de bli fulgt opp mer kontinuerlig og tilbudet de mottar vil bli mer helhetlig, både med hensyn til rettigheter, plikter og ansvar.

Noen mener at sentrene burde bli en formelt godkjent instans i forbindelse med tilsyn ved samvær, der vold er en del av problematikken. Andre mener at det etter en lovhjemling av krisesentrene må stilles krav om at sentrene pålegges å drive oppfølgingsarbeid overfor tidligere beboere.

Fokus på opprinnelig målgruppe

En av respondentene gir uttrykk for viktigheten av å holde et klart fokus på mishandlede kvinner og deres barn. Som vi skal se i neste kapittel, er det ulike syn mellom krisesentrene om sentrene skal åpne opp for andre brukergrupper enn den opprinnelige målgruppen.

Debriefing

Et par daglige ledere understreker at det er behov for debriefing av personalet etter arbeid med ressurskrevende brukere, og at dette bør være en mulighet ved alle sentre.

Innhold og styring

En daglig leder ønsker et direkte krav fra myndighetene om innholdet i krisesentertilbudet. Samtidig ønsker flere å få retningslinjer for hvem som skal sitte i sentrenes styrer. Flere av de 25 som kom med innspill til andre

problemstillinger om kompetanse og kompetansebehov ved krisesentrene, problematiserer rollen til de frivillige medarbeiderne. En uttrykker det slik at de frivillige er et «repeterende problem» ved mange sentre. Tidligere studier har vist at sentre med frivillige vakter ofte har uklare kommandolinjer på grunn av organiseringen, og at de daglige lederne ved disse sentrene ofte har en lite tilfredsstillende arbeidssituasjon (Jonassen, 1989b; Jonassen & Stefansen, 2003).

4.6.5 Oppsummering av daglige lederes ønsker om utvikling av krisesentertilbudet

På de fleste åpne spørsmålene er det bare rundt halvparten av de daglige lederne som svarer. Da de daglige lederne ble spurt om sine synspunkter på lovhjemling av krisesentrene i 2002, svarte 32 av 50 at de gikk inn for dette, fem sentre var imot det, mens de øvrige enten ikke visste hva de skulle mene, var usikre eller stilte betingelser om øremerking av tilskuddet (Jonassen & Stefansen, 2003). Mange slet nok med samme usikkerhet på undersøkelsestidspunktet. Noen ønsker seg klare retningslinjer for overordnet styring og drift, andre er opptatt av å sikre økonomien, mens andre igjen er mer opptatt av innholdet og kvaliteten på tilbudet. Bekymringer over at sentrenes profil eller særegenhet som et lavterskeltilbud med spesielle kjennetegn skal utvannes, er antageligvis også en del av dette bildet. Sentre som har tilsatt personer med relevant fagbakgrunn, føler seg antageligvis tryggere på utviklingen enn de små sentrene med mange frivillige vakter, knappe budsjetter og få brukere.

De 43 daglige ledere som svarte på spørsmålene om hvilke brukerbehov krisesentrene burde imøtekomme, men som de på undersøkelsestidspunktet hadde problemer med å dekke, fokuserte først og fremst på tilbudene til og forholdene for barn på sentrene, dernest tilbudene til kvinnene. En del sentre har for få ansatte og for liten tid til å følge brukere til andre hjelpeinstanser, til å imøtekomme kvinner med tilleggsproblematikk og til å drive med selvhjelpsgrupper. Flere daglige ledere hevdet at de ikke er i stand til å følge opp brukerne etter opphold på sentrene og har problemer med å skaffe kvinnene bolig.

De av brukernes behov som de daglige lederne mente var andre instansers ansvar, var først og fremst utilgjengelighet til tjenester innen psykisk helsevern og utilstrekkelig bistand fra sosialkontor og barnevern. De fleste hadde store problemer med å få offentlige hjelpeinstanser til å stille bolig til disposisjon for de som bryter med voldsutøveren. De daglige lederne mente også at brukerne har krav på at ansatte i det offentlige hjelpeapparatet har kunnskap

om voldsproblematikk. Videre at manglende samordning av tjenester er med på å skape et dårlig hjelpetilbud for krisesenterbrukerne.

Andre oppgaver som krisesentrene dekker, varierer mellom traumebehandling, tverretattlig teamarbeid og kafédrift. Ellers har flere sentre etablert hjelpere som stiller opp som støtte for brukere som flytter ut av sentrene.

De daglige lederne mener at det bør stilles krav til formell kompetanse til ansatte på krisesentrene, og at krisesentrene i større grad bør komme inn i et forpliktende samarbeid med resten av hjelpeapparatet. Mange nevner også at når virksomheten lovhjemles, bør medarbeiderne på krisesentrene være ansatt i ordinære stillinger. Dette vil i tilfelle medføre at den frivillige vaktordningen opphører.

4.7 Krisesentersekretariatets forslag til minstestandard for krisesentrene

I forbindelse med lovhjemlingen av krisesentrene har det vært reist spørsmål om hva som bør være minimumsstandarder på krisesentrenes virkeområder. Krisesentersekretariatet (KS) som er en av de to medlemsorganisasjonene for krisesentrene, utarbeidet i 2004 et notat om minimumsstandard for innholdet i krisesentertilbudet.¹¹ Målsettingen med notatet var å sikre et godt og likeverdig tilbud til alle voldsutsatte kvinner og deres barn. Alle krisesentrene som har medlemskap i KS, skal i henhold til notatet ha:

- Døgnåpen telefonvakt/krisetelefon som skal omfatte informasjon om rettigheter, råd og veiledning
- Dagtilbud som skal omfatte samtaler, råd og veiledning
- Botilbud for kvinner og barn i en krisesituasjon med tilbud om samtaler og hjelp til å komme i kontakt med hjelpeapparatet og andre viktige aktører i nærmiljøet
- Oppfølging i reetableringsfasen
- Samtaletilbud både individuelt og i form av selvhjelpsgrupper
- Utadrettet virksomhet i form av informasjon og tilbud om opplæring av hjelpeapparatet, publikum og offentlige myndigheter

¹¹ Krisesentersekretariatet (2004). *Minimumsstandard for medlemssentrenes innhold og hjelpetilbud*. Oslo: Krisesentersekretariatet. http://www.krisesenter.com/sekretariatet/ks_innhold_hjelpetilbud.pdf

Når det gjelder botilbudet, slår Krisesentersekretariatet fast at krisesentrene skal ha ordinære normer for bostandard ved at hver kvinne skal ha et eget rom for seg og sine barn, trygge innendørs og utendørs lekearealer for barn, et rom hvor skolebarn kan gjøre lekser, samt at beboere med særskilte behov så langt som mulig bør få en tilpasset boløsning, for eksempel ved at minst et krisesenter i hvert fylke er tilpasset kvinner med fysiske funksjonsnedsettelse. Videre blir det presisert at krisesentrene skal ha en bemanning som tilsier at telefonen er betjent hele døgnet, og som gjør det mulig å tilby individuelle eller gruppesamtaler, samt ha egnede lokaler for gjennomføring av et slikt samtaletilbud. Notatet tar videre opp ulike krav til organiseringen av driften, krav til taushetsplikt, samarbeid og kontakt med det offentlige hjelpeapparatet, samt utadrettet informasjonsarbeid.

Ifølge Krisesentersekretariatet bør sentre som tar imot kvinner med særskilte behov, slik som kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn og kvinner med funksjonsnedsettelse, tilføres ekstra ressurser, slik at også disse kvinnene kan få individuell oppfølging. Krisesentrene bør også sørge for at alle kvinner og deres barn kan uttrykke seg på det språket de behersker best, og at de derfor bør bruke profesjonell tolk når det er nødvendig. Krisesentrene skal også tilføres ressurser, slik at ansatte kan følge opp kvinner og barn som ønsker støtte i reetableringsfasen etter utflytting fra sentrene.

I et eget vedlegg viser Krisesentersekretariatet til hva de betrakter som en nødvendig oppgradering av eksisterende krisesentre, blant annet av boligstandard, kontorer, samtale- og møterom, arbeids- og lønnsforhold, flere sentre fysisk tilpasset kvinner og barn med funksjonsnedsettelse, kompetanseutvikling av de ansatte, videreutvikling av kvaliteten på de tjenestene som krisesentrene tilbyr, samt bedre kjennskap til krisesentrenes tilbud generelt og spesielt overfor gruppene med særskilte behov.

Krisesentersekretariatets notat spesifiserer i detalj hva en slik oppgradering vil innebære. Når de allmenne behovene er oppgradert, ligger utfordringene i en tilrettelegging for brukergrupper med særskilte behov, slik som barn og unge, kvinner med nedsatt funksjonsevne og kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn.

4.8 Europeisk standard for tjenester som arbeider med voldsutsatte kvinner

I forbindelse med en konferanse i Europarådet i desember 2007 om utvikling av minstestandarder for hjelpetjenester som arbeider med voldsutsatte kvinner,

utarbeidet Kelly og Dubois et notat med en oppsummering av ulike europeiske lands erfaringer med bistand og beskyttelse av voldsofre (Kelly & Dubois, 2007). Notatet viser til Europarådets kampanje om bekjempelse av vold mot kvinner, der europeiske eksperter og NGOer oppfordrer medlemslandene i Europarådet til å stille ressurser til rådighet for å sikre kvalitet og tilgjengelighet i ulike hjelpetjenester for voldsutsatte kvinner. Oppfordringene gjelder blant annet følgende forhold:

- Døgnåpne krisetelefoner
- Hjelpe- og støttetiltak
- Tilbud som er tilgjengelige for sosialt ekskluderte kvinner, spesielt asylsøkere, flyktninger, kvinner med minoritetsbakgrunn og kvinner med funksjonsnedsettelse
- Trygge (sikre) krisesentre
- Tilgang til økonomisk støtte, bolig, utdanning, opplæring
- Opprettelse av nettverk mellom frivillige organisasjoner som arbeider med denne problematikken
- Koordinering av ulike hjelpeinstanser
- Kompetanseheving for ulike profesjoner om forskjellige aspekter knyttet til vold mot kvinner, også med fokus på menneskerettigheter
- Arbeid med overgripere med utgangspunkt i sikkerhet (beskyttelse) og forebygging av vold mot kvinner

På den omtalte konferansen kom det fram at det vanligste tiltaket for å hjelpe voldsutsatte kvinner i Europa, er krisesentrene. Mange av Europarådets medlemsland hadde etablert krisesentre, men flere av dem som var til stede på konferansen, mente de hadde for få sentre. Hva slags hjelp krisesentrene tilbyr varierer også mellom land og ulike landområder. Noen tilbyr kun overnatting i trygge omgivelser, mens andre har en kombinasjon av ulike former for bistand, juridisk støtte, rådgivning, praktisk hjelp og oppfølging av brukerne for å sikre deres rettigheter, samt bistand til barn. Hovedbudskapet på konferansen var at landene burde sørge for tilstrekkelige tilbud om bistand i de største byene, samt minst ett krisesenter i hver kommune/fylke/region. Andre gikk inn for å opprette et tilstrekkelig antall familietilbud, basert på kvinnepopulasjonen og forekomsten av vold i de aktuelle områdene.

Notatet påpeker at utfordringene ligger i ikke å etablere minstestandarder som medfører at tjenester som allerede har for lite ressurser, får redusert kapasitet, eller at tjenester nedlegges. I flere land i Europa ønsker ikke de frivillige organisasjonene som driver krisesentrene, å bli påtvunget statlige standarder,

fordi sentrene fungerer bra med de rammene de har i øyeblikket. En delegat fra Øst-Europa hevdet at myndighetenes minstestandard for hjelpetiltak rettet mot barn og mor/barn, er så lav at de frivillige hjelpeorganisasjonene foretrekker ikke å legge disse til grunn for arbeidet ved krisesentrene.

Konklusjonen i notatet er at innføring av minimumsstandarder bør medføre en økning i kvaliteten på hjelpetiltak for voldsutsatte kvinner og deres barn, og ikke fastsettes på en slik måte at det vil medføre en reduksjon i standarden på eksisterende tiltak.

4.9 Hva bør minstestandard for innholdet i krisesentertilbudet være?

I dag er krisesentertilbudet ganske ulikt fra senter til senter. Sentrene varierer fra å være en leilighet på 80 kvadratmeter med to soverom, bemanning på 12 frivillige personer og et budsjett på 230.000 kroner i 2007, til en boligård på 2800 kvadratmeter boflate med 31 soverom, 50 ansatte og vel 18 millioner kroner til disposisjon.¹² Det er innlysende at standarden og innholdet i de to krisesentertilbudene ikke kan sammenlignes.

NKVTS vurderer at de føringer Kriesesentersekretariatet legger for sentrenes minimumsstandard, virker rimelige, dersom en forutsetter at sentrene skal kunne nås hele døgnet og være et reelt tilbud for voldsutsatte. I områder med få brukere kan en ikke forvente at det enkelte kriesesenter skal ha like variert tilbud som ved de store sentrene med mange brukere. I slike områder bør for øvrig sentrene kunne samordne tjenester, for eksempel gå sammen om å holde døgnåpen telefonlinje.

4.10 Oppsummering

Selv om sentrene varierer i størrelse, er basistilbudet om overnatting, råd og veiledning og kontaktformidling til hjelpeapparatet noenlunde likt ved alle sentrene. Kriesesentrene har likevel ikke helt ensartede tilbud, fordi organisering, areal og økonomiske rammebetingelser er forskjellige.

¹² I beløpet på 18 millioner kroner, som Oslo Kriesesenter oppga som budsjett for 2007, er prosjektet om bokollektiv for kvinner utsatt for tvangsgifte innbakt. Holdes dette utenfor, var budsjettet på 14,4 millioner kroner.

I tillegg til det grunnleggende tilbudet har krisesentrene andre tilbud i varierende grad, slik som nettverksgrupper, selvhjelpsgrupper, kurs for brukerne, samtaler med voksne og barn, oppfølgingsarbeid i form av hjemmebesøk og sosiale tiltak etter utflytting fra sentret. I tillegg driver mange av sentrene med sikkerhetsarbeid i forhold til brukerne. På de fleste områdene har de profesjonelle sentrene et bedre utbygd tilbud enn de tradisjonelle.

Mange sentre har tatt på seg rollen som koordinator og pådriver i forhold til hjelpeapparatet. De fleste sentrene samarbeider med enkeltpersoner i andre tjenester og driver et utstrakt informasjonsarbeid og opplæring rettet mot hjelpeapparatet og mot lag og foreninger. Et mindre antall sentre deltar i ansvarsgrupper.

Nær halvparten av krisesentrene har et formalisert (skriftlig) samarbeid med tjenester i hjelpeapparatet. Dette gjelder særlig med politiet, barnevernet og juridisk innstans, men også med legevakten, BUP, barnehage/SFO, helsesøster og NAV etc. Enkelte sentre har i tillegg et formalisert samarbeid med private og humanitære organisasjoner.

De fleste krisesentrene har utarbeidet mål og verdigrunnlag for virksomheten. Noen færre har utarbeidet krav om relevant utdanning ved nyansettelser. På alle disse områdene har flere sentre med profesjonell driftsmodell utarbeidet egne retningslinjer enn tradisjonelle sentre.

Krisesentrene har ulike tilnærminger og arbeidsmåter. Flere av de profesjonelle sentrene praktiserer modellering og spesielle navngitte metoder enn de tradisjonelle sentrene. Den samme tendensen gjaldt også i hvilken grad de tilrettelegger miljøet for trivsel og opplæring og for mestringsopplevelser hos brukere. Driftsmodellen spiller imidlertid ingen rolle for om de hadde utarbeidet rutiner for mottak av mor og barn.

Krisesentrene er avhengige av samarbeid med andre tjenesteytere for å lykkes i sitt arbeid med voldsutsatte kvinner. Et flertall av sentrene tar initiativ til tverretatlige møter/ansvarsgrupper og deltar i disse sammen med kvinnen, samt etablerer nettverk mellom kvinnene, som kan fortsette i tiden etter utflytting. Svært mange har også etablert rutiner for kontakt med barnevernet, noen færre har etablert rutiner med skole og helsesøster. Med unntak av nettverksarbeidet synes ikke sentrenes driftsmodell å spille noen vesentlig rolle for måten de arbeider på i forhold til hjelpeapparatet.

Når det gjaldt arbeidet med individuell plan som skal bidra til at det utarbeides et helhetlig tilbud for brukeren, oppga kun 11 av de tradisjonelle og 15 av de profesjonelle sentrene at de var involvert i dette i sitt arbeid. Alle de profesjonelle krisesentrene sa at de praktiserte brukermedvirkning mot

18 av 26 tradisjonelle sentre. De fleste av krisesentrene har utarbeidet etiske retningslinjer, hvor hjelperens rolle er avklart.

Krisesentrene har ulike rammebetingelser i form av geografisk beliggenhet, økonomi og pågang av brukere. Sentre med tradisjonell driftsmodell kommer dårligere ut på de nevnte områdene sammenlignet med de profesjonelle sentrene. Kartleggingen av krisesentrenes oppgaver og funksjoner, samarbeidsrelasjoner og arbeidsmetoder viser til dels store forskjeller mellom tradisjonelle og profesjonelle sentre. Det kan derfor være grunn til å reise spørsmålet om det er ulik kvalitet på tilbudet ved sentre med ulik driftsmodell.

De daglige lederne ved de profesjonelle sentrene er noe mer fornøyde med innholdet i tilbudet enn lederne ved de tradisjonelle sentrene. Det samme gjelder deres tilfredshet med arbeidsmåten. Sett under ett er likevel 73 prosent av alle lederne svært godt eller godt fornøyd med innholdet i tilbudet og 63 prosent er tilsvarende fornøyde med arbeidsmetodene. Dette viser en rimelig stor grad av generell fornøydhet, men også at det er muligheter for forbedring på begge områdene.

I forbindelse med lovfesting av krisesentertilbudet er det viktig å komme frem til hva som bør være minimumstandarder på de ulike områdene.

5. Krisesentrenes brukergrupper

5.1 Opprinnelig målgruppe

Fra det første krisesenteret så dagens lys i Norge har formålet vært å yte hjelp til kvinner som er mishandlet og/eller voldtatt og deres barn (Krisesenteret i Oslo, 1988). I en brosjyre som Oslo krisesenter ga ut i 1979 står følgende:

«En mishandlet kvinne blir her definert som en kvinne som en eller flere ganger er blitt påført større eller mindre fysiske skader av en hun bor eller har bodd sammen med.» (Krisesentergruppa i Oslo, 1979)

Det understrekes videre at vold mot kvinner har mange former. Volden er både fysisk og psykisk og kan være rettet mot både enkeltpersoner og mot kvinner som gruppe.

Det er kvinner som har vært utsatt for individuell vold i nære relasjoner som primært oppsøker krisesentrene. Voldsutsatte kvinner har imidlertid ulik oppfatning av hvem som egentlig er de «rette» krisesenterbrukerne. Mange er i tvil før de tar kontakt. De tror at for å søke hjelp ved krisesentrene må de ha vært utsatt for langvarig grov fysisk vold og/eller ha omfattende relasjonsproblemer (Jonassen & Eidheim, 2001).

Noen krisesentre har gått aktivt ut og appellert til potensielle brukere med annonser om at krisesenteret er et hjelpetilbud til kvinner som «lever i uverdige forhold» (ibid.). Enkelte sentre er også åpne for andre brukerkategorier enn voldsutsatte kvinner og deres barn, noe vi skal komme tilbake til.

Myndighetenes retningslinjer

I følge Barne- og likestillingsdepartementet skal krisesentrene gi råd, støtte og veiledning til personer som har vært utsatt for mishandling, overgrep eller vold i hjemmet. Videre skal krisesentrene tilby mishandlede og deres barn midlertidig opphold på sentrene. Krisesentertilbudet ses som et supplement til det offentlige hjelpeapparatet og skal være et lavterskeltilbud.¹³

¹³ Rundskriv nr. Q-1/2007 fra BLD: «Retningslinjer for statstilskudd til krisesentre og voldtektssentre i 2007».

5.2 Beboere og dagbrukere

Krisesentrene har en asylfunksjon, der voldsutsatte kvinner og deres barn kan få bo under skjermede forhold. Krisesenterstatistikken viser at 1899 kvinner overnattet på sentrene i 2006. Noen kvinner bodde imidlertid på sentrene to eller flere ganger i løpet av året, og til sammen hadde disse 2312 opphold. Samme året hadde disse kvinnene med seg 1488 barn som hadde 1778 opphold på sentrene.

Krisesentrenes dagtilbud er for brukere som ikke ønsker å overnatte på sentrene, men som trenger råd og veiledning, eller som har behov for oppfølging etter opphold på sentrene. En omfattende del av krisesentrenes arbeid består i denne typen oppgaver. I 2006 oppsøkte 2263 personer krisesentrene på dagtid. 68 prosent av disse var nye brukere. De 2263 personene avla til sammen 8524 besøk. 36 prosent av besøkene gjaldt brukere som kom til sentrene for jevnlig samtaler.

Vi skal i det følgende se på hvem krisesentrene oppga var målgrupper høsten 2007.

5.3 Målgrupper høsten 2007

I vår undersøkelse ba vi de daglige lederne redegjøre for krisesenterets målgrupper. Svarkategoriene på spørsmålene om hvem som var sentrenes målgrupper, var formulert slik at respondentene måtte spesifisere hvilke kategorier voldsutsatte eller personer med andre typer problemer som var i målgruppene. Det samme gjaldt spørsmålene om faktiske brukergrupper.

Tabell 5.1 Antall krisesentre med ulike målgrupper. Absolutte tal. (N=)

Målgrupper	Antall (51)
Kvinner utsatt for vold/trusler i nære relasjoner og deres barn	51
Kvinner utsatt for andre former for vold/trusler og deres barn	34
Voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk som rus, psykiatri etc.	14
Kvinner med andre typer problemer	10
Menn utsatt for vold/trusler i nære relasjoner	7
Menn utsatt for andre former for vold/trusler	5
Menn med andre typer problemer	4
Andre brukergrupper	9

5.3.1 Opprinnelig målgruppe

Alle de 51 krisesentrene oppga at de har som målgruppe kvinner utsatt for vold/trusler i nære relasjoner og deres barn. Dette var den opprinnelige målgruppen for krisesentrenes virksomhet, som også finnes i plattformen for krisesenterbevegelsen.

5.3.2 Andre målgrupper – kvinner

To av tre krisesentre krysset av i kategorien «kvinner utsatt for andre former for vold/trusler og deres barn». På spørsmål om hvilke typer problematikk dette gjelder, oppgis først og fremst voldtekt, dernest seksuelle overgrep, incest, menneskehandel, tvangsekteskap og omskjæring.

15 av 51 sentre har voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk, som rus, psykiatri etc. som målgruppe, mens 10 sentre oppgir at de har «kvinner med andre typer problemer» som målgruppe. Dette gjelder kvinner med funksjonsnedsettelse, kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn, pårørende til voldsutsatte kvinner og barn og kvinner med senskader etter incest/overgrep som barn.

15 sentre forholder seg kun til den opprinnelige målgruppen, det vil si kvinner utsatt for vold og/eller trusler og deres barn. 20 sentre krysset i tillegg av for en av de øvrige kategoriene kvinner blant målgruppene, 10 krysset av for to av de tre kvinnekategoriene, mens seks sentre krysset av i alle de tre målgruppekategoriene som gjaldt kvinner.

5.3.3 Menn som målgruppe

Daglige ledere ved syv krisesentre oppgir at menn utsatt for vold og/eller trusler i nære relasjoner er målgruppe. Når vi spør om menn utsatt for andre former for vold/trusler er målgruppe, svarer fem av de syv daglige lederne ja. Slike tilfeller dreier seg om menn utsatt for seksuelle overgrep og voldtekt, psykisk vold og tvangsekteskap. Fire av de syv daglige lederne som arbeider ved sentre som tar imot menn utsatt for vold i nære relasjoner, krysset også av i kategorien «menn med andre typer problemer». Dette gjelder menn med alkoholproblemer, suicidalproblematikk og menn som er pårørende til voldtektsutsatte og voldsutsatte kvinner. Fire sentre krysset av i kun en av de tre mannskategoriene, to krysset av i to kategorier, mens tre sentre krysset av i alle de tre kategoriene av menn som målgruppe.

5.3.4 Andre målgrupper

I kategorien «andre brukergrupper» nevner fire krisesentre at de har som målgruppe barn som er alene i en krisesituasjon, der plasseringen av barnet gjøres i samarbeid og forståelse med barnevernet, ungdom som utsettes for voldtekt eller vold i nære relasjoner og barn under 18 år utsatt for vold i hjemmet. Ett senter oppgir at de påtar seg oppgaven med å føre tilsyn med barn som er med en av foreldrene på krisesenteret, der påtalemyndigheten har bestemt samvær med tilsyn (henvist fra familievernet).

5.3.5 Målgrupper og organisasjonstilhørighet

Ser vi på målgruppene i relasjon til hvilken organisasjon sentrene tilhører, kommer det fram et tydelig mønster (se tabell 5.2). En høyere andel av NOK-sentrene versus KS-sentrene har krysset av for alle de andre målgruppene enn den opprinnelige, det vil si kvinner utsatt for vold eller trusler i nære relasjoner og deres barn.

Tabell 5.2 Målgrupper sett i forhold til sentrenes organisasjonstilknytning. Absolutte tall (N=)

Målgrupper	Totalt (51)	KS (34)	NOK (15)	Ingen org.tilkn (2)
Kvinner utsatt for vold/trusler i nære relasjoner og deres barn	51	34	15	2
Kvinner utsatt for andre former for vold/trusler og deres barn	34	23	11	0
Voldsutsatte kvinner med tilleggsp roblematikk som rus, psykiatri etc.	14	9	5	0
Kvinner med andre typer problemer	10	5	5	1
Menn utsatt for vold/trusler i nære relasjoner	7	0	7	0
Menn utsatt for andre former for vold/trusler	5	0	5	0
Menn med andre typer problemer	4	0	4	0
Andre brukergrupper	9	3	6	0

Syv av de 15 sentrene med medlemskap i Norsk Krisesenterforbund har menn blant sine målgrupper, men ingen av sentrene med medlemskap i Krisesentersekretariatet. De to sentrene uten organisasjonstilknytning har heller ikke menn i målgruppen.

Fem av de syv sentrene som har menn utsatt for vold og trusler i nære relasjoner som målgruppe, har i tillegg menn som er utsatt for andre former

for vold eller trusler som målgruppe, og fire har dessuten menn med andre typer problemer som målgruppe.

5.4 Faktiske brukergrupper

At sentrene har klart formulerte målgrupper trenger ikke å bety at personene som oppsøker sentrene, tilhører de målgruppene krisesentrene helst vil ha. Vi spurte de daglige lederne om hvem som var faktiske brukergrupper ved sentrene høsten 2007:

Tabell 5.3 Faktiske brukergrupper ved krisesentrene sett i forhold til krisesentrenes målgrupper. Absolutte tall (N=)

Brukergrupper	Målgrupper (51)	Faktiske brukere (51)
Kvinner utsatt for vold/trusler i nære relasjoner og deres barn	51	51
Kvinner utsatt for andre former for vold/trusler og deres barn	34	35
Voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk som rus, psykiatri etc.	14	34
Kvinner med andre typer problemer	10	17
Menn utsatt for vold/trusler i nære relasjoner	7	8
Menn utsatt for andre former for vold/trusler	5	5
Menn med andre typer problemer	4	6
Andre brukergrupper	9	14

De faktiske brukerne ser ut til å stemme godt overens med krisesentrenes målgrupper, bortsett fra når det gjelder de to kategoriene «voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk som rus, psykiatri etc.» og «kvinner med andre typer problemer». Her er brukerandelen atskillig høyere enn målgruppene skulle tilsi. Andelen menn som faktiske brukere ved sentrene ser ut til å ligge tett opp til den andelen sentre som oppga at menn var målgrupper.

Sammenligninger vi krisesentre med ulik organisasjonstilhørighet når det gjelder målgrupper og faktiske brukergrupper, er mønsteret det samme. Både KS-sentre og NOK-sentre har dobbelt så mange brukere med tilleggsproblematikk i form av rus, psykiatri etc. som målgruppene skulle tilsi. Innslaget av faktiske brukere i kategorien «kvinner med andre typer problemer» er tilsvarende.

5.4.1 Kvinner med rus-, psykiske og andre problemer

Tabell 5.3 viser at kvinner med tilleggsproblematikk i form av rusproblemer, psykiske og andre typer problemer relativt ofte oppsøker sentre som i utgangspunktet ikke regner disse som sine målgrupper. To av tre daglige ledere oppgir at de har brukere med rus og psykiatriproblemer, og det er mer enn dobbelt så mange som de som sier de har kvinner med denne typen problematikk som målgruppe.

Det er et kjent problem at kvinner med denne typen problematikk oppsøker krisesentrene. I 2006 gjennomførte Bufdir en kartleggingsstudie ved krisesentrene for å få en oversikt over hvor mange brukere som avvises eller videreføres til andre tjenester og hva som er grunnlaget for dette.¹⁴

I registreringsperioden, som var på 12 uker, avviste/videreførte krisesentrene 82 personer (M. B. Nielsen, 2007; S. L. Nielsen, 2005). 77 av disse var kvinner, fem var menn. På årsbasis ville dette ha utgjort 355 avvisinger dersom vi ser bort fra at enkelte tilfeller kan tenkes å oppsøke samme senter mer enn en gang i løpet av et kalenderår. Dette tilsvarer mellom 15 og 19 prosent av beboerne, alt etter om man velger å regne avvisingene i forhold til antall opphold eller antall personer som hadde opphold på krisesentrene dette året.

De hyppigste avvsningsårsakene var store psykiske problemer (44 prosent), mangel på bolig (33 prosent) eller rusproblemer (28 prosent). Sjøl om over halvparten av de avviste i Bufdir-studien oppga at de var utsatt for vold da de henvendte seg til sentrene, var det bare en fjerdedel som ble avvist, fordi de ikke var mishandlet og dermed ikke fylte kriteriene for å få bo på sentrene. Tallene tilsier at mange hadde flere av disse problemene samtidig.

Tre fjerdedeler av de avviste oppfylte kriteriene for krisesentrenes målgrupper ved at de etter alt å dømme hadde vært utsatt for ulike former for vold, overgrep eller andre alvorlige krenkelser, men fikk likevel ikke bo på sentrene. Årsaken var problemer sett i forhold til andre beboere, og at de ansatte ikke følte seg kompetente til å håndtere de omfattende problemene mange av de avviste hadde.

Når to tredjedeler av sentrene i vår undersøkelse rapporterer at de har brukere med rus og psykiatriproblematikk, står de overfor et betydelig problem. Håndtering av både rusproblematikk og psykiatri krever profesjonell kompetanse. Det største problemet er likevel at beboere som sliter med rus og/eller psykiatri, kan bli en påkjenning for miljøet på krisesentrene. Det gjelder både for kvinner i krise og særlig for barna på sentrene.

¹⁴ Rapporten finnes som et internt notat i Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.

Vår kartlegging viser ikke systematiske forskjeller mellom krisesentre i folkerike og spredtbygde områder, når det gjelder innslaget av brukere med rus og psykiatriproblematikk. To av tre krisesentre i Akershus oppgir at de har brukere med slik problematikk, mens Oslo hevder at de ikke har mange slike brukere. Alle krisesentrene i Hordaland, Sogn og Fjordane og Møre og Romsdal har kvinner med rus og psykiatriproblemer som brukere, mens bare vel halvparten av de 15 krisesentrene i de tre nordligste fylkene oppgir at de har voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk blant brukerne. Det finnes heller ingen systematiske forskjeller i pågangen av brukere med denne typen problemer, når vi sammenligner små og store sentre.

Samtidig finner vi at 33 prosent av krisesentrene krysset av i kategorien «kvinner med andre typer problemer enn de nevnte» blant de faktiske brukergruppene, sjøl om bare 20 prosent hadde disse som målgruppe. Når de blir bedt om å spesifisere hvilke typer problemer dette gjelder, nevnes seksuelle overgrep, incest, voldtekt, dårlig økonomi, blandingsekteskap, oppfølging av kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn etter utflytting av senteret, pårørende til voldsutsatte kvinner eller barn, personer med senskader etter incest/overgrep som barn, menneskehandel, tvangsekteskap, økonomi, generelle samlivsproblemer, barnefordeling, prostitusjon og boligproblemer.

De andre brukergruppene av kvinner ser i stor grad ut til å fordele seg likt med de kategoriene sentrene oppga som målgrupper for virksomheten.

5.4.2 Menn som brukere av sentrene

Syv krisesentre hadde «menn utsatt for vold/trusler i nære relasjoner» som målgruppe, fem av disse hadde i tillegg «menn utsatt for andre former for vold» som målgruppe og tre av disse igjen hadde menn med «andre typer problemer» som målgruppe. Ved ett senter hadde daglig leder krysset av kun i kategorien «menn med andre typer problemer» enn utsatt for vold og trusler. Dette senteret tok imot menn som hadde vært utsatt for incest og/eller voldtekt.

Mens syv sentre oppga at de hadde menn utsatt for vold og trusler som målgruppe, krysset ni sentre av i en eller flere av mannskategoriene, da de ble spurt om hvem som var faktiske brukergrupper ved sentrene. Ett av disse sa at tilbudet til menn kun gjaldt råd over telefon. Det er derfor åtte sentre som i praksis ser ut til å ta imot menn som dagbrukere og eventuelt til overnatting.

Krisesenterstatistikken fra 2006 viser at ingen sentre mottok menn for overnatting i 2006. Derimot hadde 20 av de 51 sentrene til sammen 118 menn på 345 dagsbesøk (Kleven & Lien, 2007). En tredjedel av disse (42 personer) var under

18 år, mens 76 var 18 år eller eldre. 25 av de 42 unge var sønner eller hadde annen familierelasjon til overgriperne. Fem personer (gutter) ble henvist fra barnevernet. Opplysninger fra krisesentre avdekker at det hender at sønner som har vært med mødrene på krisesenter, oppsøker sentrene etter oppholdet. 67 av mennene/guttene oppsøkte krisesentrene på grunn av psykisk vold, 27 hadde vært utsatt for fysisk vold, og 51 personer hadde vært utsatt for trusler. I 13 tilfeller var årsaken barnemishandling, syv hadde vært utsatt for incest og fire hadde blitt voldtatt.

De fleste krisesentrene som tok imot menn eller gutter hadde hatt relativt få personer innom i løpet av året. De to sentrene som hadde flest mannlige dagbrukere, hadde henholdsvis 41 og 18 menn/gutter innom senteret dette året. I tillegg hadde ett senter 15 og et annet 12 mannlige dagbrukere, mens de øvrige 16 sentrene hadde mellom en og fem menn/gutter på dagsbesøk.

Ingen av de to sentrene med flest mannlige dagbrukere oppga at de hadde menn verken som målgruppe eller som faktiske brukergrupper. Til sammen 12 sentre som hadde menn som brukere i 2006 oppga ikke dette i spørreskjemaet.

Hva kan årsaken være til at sentre som tar imot menn, likevel ikke registrerte dette i spørreskjemaet? På den ene siden kan forklaringen være at mennene utgjør for de fleste sentrene et så lite antall i forhold til de kvinnelige brukerne at gruppen ikke regnes med blant brukerne. En annen forklaring kan være at brukerbegrepet primært oppfattes som beboere, og at de derfor ikke teller med. Det kan også være at de sentrene som hadde mange menn som brukere i 2006, ikke hadde pågang av menn i 2007 da de besvarte skjemaet og derfor svarer i henhold til de registreringer de har gjort siste kalenderår.

En fjerde forklaring kan være at krisesentre som med utgangspunkt i et ideologisk grunnlag ikke ønsker å ha menn blant sine målgrupper, velger ikke å forholde seg til at senteret faktisk tar imot menn og gutter som brukere. Syv av de 12 sentrene som mottok, men ikke oppførte menn som faktisk brukergruppe, var medlemmer i Krisesentersekretariatet og fem i Norsk Krisesenterforbund.

5.5 Tilbudet til menn

I 2006 utgjorde menn fem prosent av alle dagbrukerne (Kleven & Lien, 2007). Sentre som i prinsippet er åpne for å ta imot menn til overnatting, hadde samme året ingen mannlige beboere. Sjøl om vi ikke har registreringer på hvor stor andel av de rundt 48.000 årlige telefonhenvendelsene som kommer fra menn, ser det likevel ut til at menn er perifere brukere av krisesentrene.

5.5.1 Bistand til menn

På spørsmål om hvilken type bistand krisesentrene gir til menn, var svarene:

Tabell 5.4 Bistand til voldsutsatte og menn med andre typer problemer. Absolutte tall (N=51)

Type bistand	Voldsutsatte menn	Menn med andre typer problemer
Gir råd og veiledning over telefon	40	27
Tar imot på dagtid for råd og veiledning	8	5
Tar imot for overnatting	3	1
Tar kun imot under gitte betingelser	5	2
Nei, gir ingen bistand	10	23

Menn som ringer vil i fire av fem tilfeller, dersom de er utsatt for vold, få råd og veiledning fra krisesentrene over telefon. Dersom den som ringer ikke har vært utsatt for vold, men presenterer andre typer problemer, vil fortsatt over halvparten av krisesentrene forsøke å hjelpe vedkommende over telefon.

Til sammen fire sentre i vårt materiale sier de tar inn menn for overnatting, tre kun dersom mennene er voldsutsatt, ett tar kun inn menn utsatt for incest eller voldtekt. I tillegg til de fire sentrene som oppgir at de tar imot menn for overnatting, er det ytterligere to sentre som tar inn menn. For de fem sentrene som tar imot voldsutsatte menn, gjelder det at disse kun tas inn under gitte betingelser, for eksempel at de kvinnene som allerede befinner seg på senteret sier det er ok. Flere av disse sentrene har egne enheter, som egen leilighet eller gjennomgangsbolig, som kan brukes til dette formålet. Ett senter sier de har hatt inne ett spesielt tilfelle med far og barn, hvor de samarbeidet med psykiatritjeneste og politi. Ett senter sier at brukergruppen inkluderer gutter/barn over 18 år.¹⁵ Ved et annet senter gir de tilbud om overnatting til menn som har vært utsatt for incest eller voldtekt.

5.5.2 Begrunnelser for ikke å motta menn

På spørsmål om årsakene til at krisesentrene ikke ville ta imot menn, svarte tre fjerdedeler av de daglige lederne at menn ikke var blant målgruppene. En tredjedel oppga som årsak at senteret ikke har nødvendige fasiliteter, som flere bad etc. Tre sentre oppga sikkerhetsmessige begrunnelser for at de ikke vil motta menn. Ett slikt eksempel er at det er umulig ved inntak å vurdere

¹⁵ Det er for øvrig å bemerke at i retningslinjene for utfylling av registreringsskjema skal barn over 18 år registreres på mor, som er hovedbruker.

om menn som vil inn på senteret, kan være en av beboernes overgriper. Voldsutøvere kan benytte falsk identitet for å finne kvinner og barn.

Svarene fra de 10 daglige lederne som hadde andre begrunnelser for at sentrene ikke vil ta imot menn, kan grupperes i fem hovedkategorier:

- Ideologiske begrunnelser
- Strukturelle/bygningsmessige begrunnelser
- Faglige/kvalitetsmessige begrunnelser
- Kulturelle begrunnelser
- Sikkerhet/trygghetsmessige begrunnelser

Ideologi

I den første kategorien finner vi daglige ledere som argumenterer for at den ideologiske plattformen for krisesentrene er til hinder for at de kan ta imot menn. Et annet argument er at kvinner trenger et eget tilbud, uten at det gis nærmere forklaring om hvorfor. En av de daglige lederne hevder at det hadde vært mulig å gi tilbud til menn hvis holdningene til dette ble endret. Hun antyder dermed at det kan være fordommer som ligger til grunn for at sentrene ikke åpnes for menn som brukere.

Struktur

Sentrene vil ikke la menn overnatte fordi de ikke har egnede lokaler. Enkelte sier at de vurderer å gi tilbud til menn når senteret skal flytte til nye lokaler.

Fag/kvalitet

Noen ønsker heller å prioritere forbedringer av det eksisterende tilbudet enn å åpne opp for menn. De nevner som eksempler bedre lokaliteter, bedre økonomi og kompetanseøkning. Andre sier at de har faglige begrunnelser for ikke å ville ta inn menn, uten at det spesifiseres hva de faglige argumentene går ut på.

Kultur

Ett senter argumenterer med at en bør ivareta beboere som bruker slør ved at de skal slippe å måtte gå med dette inne på krisesenteret. Andre brukere/kvinner ønsker full skjerming fra menn når de kommer til krisesenteret p.g.a. sterke traumeopplevelser.

Sikkerhet/trygghet

En daglig leder hevder at å ta inn menn som brukere på krisesenteret vil bety utrygghet for den enkelte kvinne. Om forklaringen er at menn vil utgjøre en

fysisk trussel eller om det finnes andre forklaringer, vites ikke, siden det ikke er gitt konkrete begrunnelser i svaret.

5.6 Eventuelle endringer i brukergruppene

Krisesentrene fikk spørsmål om det var ønske om å utvide eller innskrenke brukergruppene. 19 sentre ønsket å utvide brukergruppene, 30 sentre ønsket ikke slik utvidelse, mens to sentre ikke svarte på spørsmålet.

5.6.1 Positive til utvidelse

De 19 sentrene som svarte «ja» på spørsmålet ønsket å åpne opp sentrene for flere brukergrupper, fordi de ville ha større alderspenn i brukergruppene og ville rette oppmerksomheten mot grupper med ny problematikk. Følgende nye brukergrupper ble nevnt:

- Menn
- Funksjonshemmede
- Incestutsatte
- Eldre
- Samtalegrupper for unge jenter
- Jentevakta (tilbud til unge jenter fra 12 år)
- Vordende mødre med kontakt med barnevernet
- Ofre for menneskehandel

Ved fem sentre ønsket de å åpne opp for menn som brukere, ett av disse presiserte at de bare ville ta imot menn på dagtid. De sentrene som ønsket menn som brukere, begrunner dette med at menn mangler tilbud når de utsettes for vold. Det argumenteres med at ved å hjelpe menn, hjelpes også kvinner og barn.

Fem sentre ønsket i større grad å fokusere på funksjonshemmede, mens ett senter vil ha eldre som ny brukergruppe. Tre sentre ønsket å ta imot kvinner utsatt for menneskehandel og like mange ville etablere «jentevakt». I tillegg ønsket to sentre å lage samtalegruppe for unge jenter som trenger ekstra støtte, og et annet ville lage gruppe for vordende mødre. Tre sentre ønsket å utvide brukergruppen slik at de kan ta imot kvinner utsatt for menneskehandel. Ett senter ville utvide brukergruppen til å gjelde incestutsatte.

Det er også flere sentre som ønsker et økt samarbeid med andre hjelpe-tjenester, for eksempel barnevern og sosialkontor. Flere av forslagene om nye

brukergrupper synes å gå i retning av å rette fokuset mot grupper med behov for forebyggende tiltak.

5.6.2 Negative til utvidelse

For de 30 sentrene som sier nei til utvidelse av brukergruppene går argumentene langs fem dimensjoner:

- Kapasitetsproblemer
- Faglige begrunnelser/kompetanseproblem
- Ideologi
- Strukturelle/bygningsmessige begrunnelser
- Tviler på om det er behov

Kapasitet

Mange av sentrene begrunner sitt nei til nye brukergrupper med at de allerede har et kapasitetsproblem. De sier at de har mange nok målgrupper. Dette kan også være et uttrykk for at de mangler kompetanse i forhold til å gi bistand til eventuelle nye grupper, for eksempel ofre for menneskehandel, som i mange tilfeller krever annen type oppfølging enn de tradisjonelle krisesenterbrukerne. Det påpekes også at sentrene har nok med å følge opp statlige føringer for de gruppene de allerede tar imot. De mener de vil få problemer dersom brukergruppene utvides ytterligere.

Faglig/manglende kompetanse

Begrunnelser som manglende kompetanse om nye brukergrupper går igjen. Enkelte sier at arbeidet nå bør konsentreres om å utvikle kompetansen for de brukergruppene som allerede finnes.

Ideologi

Ett argument for ikke å utvide brukergruppene er at krisesentrene arbeider kvinnepolitisk. De ønsker at krisesentrene skal være et særtiltak for kvinner som utsettes for vold. En av de daglige lederne uttrykte at krisesenteret er den eneste «meglerfrie sone» for kvinner som utsettes for vold. Andre påpeker at krisesenteret tar imot de brukergruppene som formålsparagrafen forutsetter.

Strukturelle/bygningsmessige begrunnelser

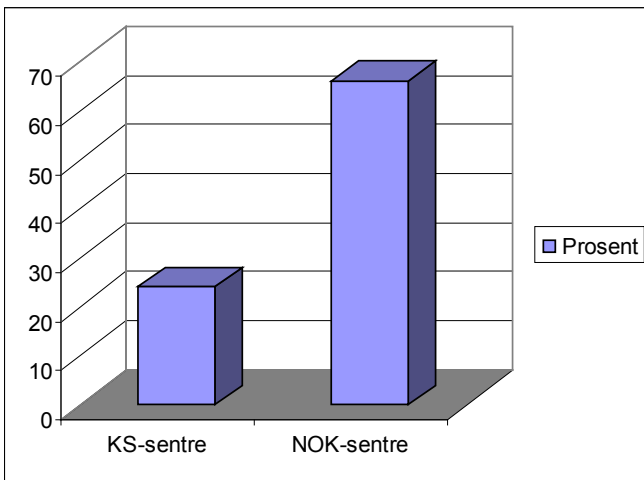
Flere nevner at de ikke har nok plass eller egnede lokaliteter til å ta imot nye brukergrupper. Dermed er det uaktuelt å åpne for nye grupper. Det finnes

også sentre som stiller spørsmål ved om det er behov for å inkludere nye brukergrupper. En daglig leder sier at ved hennes senter har de ikke behov for å utvide brukergruppene, men tenker på å gå i gang med et samarbeid med en rusinstitusjon.

5.6.3 Faktorer som påvirker sentrenes syn på endringer i brukergruppen

Flere faktorer virker inn på krisesentrenes oppfatninger av hvorvidt de ser behov for eller har ønske om å utvide brukergruppene. Dersom vi ser oppfatningen om utvidelse av brukergruppene i forhold til krisesentrenes *driftsmodell*, finner vi at mens halvparten av de profesjonelle sentrene vil utvide brukergruppene, gjelder dette bare en tredjedel av de tradisjonelle sentrene.

Figur 5.1 viser at dersom vi tar utgangspunkt i hvilken organisasjonstilhørighet sentrene har, finner vi et enda klarere mønster. En fjerdedel (24 prosent) av KS-sentrene ønsker å utvide brukergruppene mot to av tre (66 prosent) NOK-sentre. To sentre unnlot å svare på spørsmålet (ett fra hver organisasjon). De to sentrene uten organisasjonstilknytning hadde ulike oppfatninger om spørsmålet. Det ene av disse ønsket å utvide brukergruppene, mens det andre senteret ikke ønsket dette.



Figur 5.1 Positive til utvidelse av brukergruppene sett i forhold til organisasjonstilhørighet. Prosent. KS (N=34), NOK (N=15)

Krisesentrenes driftsmodell og organisasjonstilhørighet synes å være påvirkningsfaktorer for ønske om utvidelse av brukergruppene. I begge tilfellene

kan det være den ideologiske forankringen av krisesenterdriften som ligger i bunn av oppfatningen om å utvide brukergruppene.

Pågangen av brukere ser også ut til å ha innvirkning på sentrenes ønsker om utvidelse av brukergruppene. Sentre med mange brukere ønsker i mindre grad å utvide brukergruppen, sammenlignet med de sentrene som har få brukere. Mens 43 prosent av krisesentrene som hadde under 50 beboere (kvinner) i 2006 ønsket å utvide brukergruppene, ønsket bare 29 prosent av sentrene med 50 beboere eller flere slik utvidelse.

Det er forståelig at de sentrene som har mest å gjøre, ikke ønsker å ta inn nye brukergrupper. Samtidig er det rimelig at sentre som i perioder har liten pågang, stiller seg åpne for å kunne bistå grupper som i utgangspunktet ikke er blant krisesentrenes primære målgrupper.

5.7 Innskrenkninger i brukergruppen

De daglige lederne ble også spurt om de mente det er behov for å innskrenke brukergruppene ved eget senter. 42 sentre ønsket ingen innskrenkninger i brukergruppene, mens fire daglige ledere unnlot å svare. Av de fem som ønsket innskrenkninger, krysset tre av i kategorien «ofre for menneskehandel» og like mange i kategorien «andre brukergrupper», som gjaldt personer med rusproblemer, psykiske problemer og husløse. En daglig leder krysset av i begge kategoriene.

Fire daglige ledere hadde et annet syn på innskrenkning av brukergruppene enn medarbeiderne på krisesenteret. En daglig leder sa at de frivillige vaktene ønsker innskrenkninger, mens daglig leder ikke ønsker det. En annen daglig leder syntes det er problematisk å ta inn voldsutsatte kvinner med rusproblemer, mens de øvrige medarbeiderne ser dette på en annen måte. Det samme gjaldt synet på å ta imot voldsutsatte kvinner med alvorlige psykiske problemer.

På spørsmål om hvordan et eventuelt styre stiller seg til andre/nye brukergrupper, svarte 14 av 45 daglige ledere at styret ønsker å utvide brukergruppene ved senteret, mens styret ved 31 sentre ikke hadde ønsker om endring. I de tilfellene styret ønsket endringer, var dette i overensstemmelse med ønskene til medarbeiderne. Nye brukergrupper som nevnes er menn – både utøvere og ofre – og personer utsatt for menneskehandel. I tillegg kommer det fram at styrene også er trukket inn i vurderinger av om sentrene i større grad bør virke nettverksbyggende overfor utsatte grupper. Det gjelder både for funksjonshemmede og unge jenter.

5.8 Oppsummering

Krisesentrenes målgrupper er først og fremst kvinner utsatt for vold/trusler i nære relasjoner og deres barn, deretter kvinner som er utsatte for andre former for vold og trusler. Sentrene har i mindre grad kvinner med tilleggsproblematikk, som rus og psykiatri, samt kvinner med andre typer problemer, som målgrupper. Etter hvert har imidlertid krisesentrene åpnet opp for flere brukergrupper, blant annet kvinner med andre typer problemer og noen få for voldsutsatte menn. En del sentre har også åpnet opp for menn som har vært utsatte for vold/trusler i nære relasjoner, menn utsatt for andre former for vold/trusler og menn med annen problematikk eller som pårørende til voldsutsatte kvinner.

Langt flere sentre tilknyttet Norsk krisesenterforbund hadde andre målgrupper enn den opprinnelige, sammenlignet med sentre tilknyttet Krisesentersekretariatet.

De faktiske brukergruppene stemmer rimelig godt overens med de målgruppene krisesentrene ønsker å ha, med unntak av «voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk» og «kvinner med andre typer problemer», der pågangen på sentrene er større enn forutsatt.

Mellom 15 og 19 prosent av de personene som ønsker å overnatte på krisesentrene, avvises. De vanligste årsakene til avvisning er store psykiske problemer, mangel på bolig, samt rusproblemer. En fjededel ble avvist med begrunnelse at de ikke tilhørte målgruppen. De fleste som ble avvist, fikk en samtale og ble henvist videre til det offentlige hjelpeapparatet. Krisesentrene står overfor et betydelig problem i forhold til disse kvinnene, fordi deres problemer ofte krever profesjonell kompetanse som krisesentrene ikke har.

Krisesenterstatistikken viser at 20 av 51 krisesentre hadde 118 menn som dagbrukere i 2006. Flere sentre som tar imot menn, oppgir likevel ikke at disse er brukere. Dette kan forklares ved at gruppen er liten, at respondentene har tenkt beboere, eller at sentrene ikke ønsker å tilkjennegi at menn bruker sentrene. Det kan også være at pågangen av menn har vært liten i 2007, og at dette var utgangspunktet da de daglige lederne besvarte spørreskjemaet.

Krisesentrenes bistand til menn består i hovedsak av råd/veiledning over telefon, først og fremst til voldsutsatte menn. Åtte sentre tar imot menn som dagbrukere, mens fem tar imot voldsutsatte menn for overnatting under gitte betingelser. I tillegg tar ett senter imot menn som har vært utsatt for incest eller voldtekt for overnatting. Begrunnelsene for ikke å gi bistand til menn var først og fremst at menn ikke er blant målgruppene, at sentrene ikke har nødvendige fasiliteter eller av sikkerhetsmessige grunner.

Nærmere to tredjedeler av krisesentrene ønsket ikke utvidelse av brukergruppene. Begrunnelsene er kapasitetsproblemer, manglende kompetanse, ideologi, strukturelle/bygningsmessige problemer, samt tvil om det er behov for utvidelse. Sentrene som ønsket en utvidelse, argumenterer med at det er viktig å ta imot spesielle grupper.

Halvparten av de profesjonelle sentrene vil utvide brukergruppene, mot bare en tredjedel av de tradisjonelle. En knapp fjerdedel av sentrene tilknyttet Kriesentersekretariatet ønsket å utvide brukergrupper mot tre fjerdedeler av NOK-sentrene. Flere av sentrene som hadde under 50 opphold årlig, ønsker å utvide brukergruppene sammenlignet med de med 50 eller flere opphold.

Et klart flertall av sentrene ønsket ingen innskrenkinger i brukergruppene, mens ett av fem sentre ønsket å innskrenke grupper som ofre for menneskehandel, personer med rusproblemer, psykiske problemer og husløse. I fire tilfeller hadde daglig leder og de andre ansatte divergerende syn i dette spørsmålet.

6. Brukergrupper med særskilte behov

6.1 Innledning

I dette kapitlet skal vi redegjøre for krisesentrenes tilgjengelighet for brukergrupper med særlige behov, slik som barn og unge med voldsutsatte mødre, voldsutsatte kvinner med nedsatt funksjonsevne og kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som enten har vært utsatt for vold i nære relasjoner eller i forbindelse med tvangsekteskap, menneskehandel og/eller kjønnslemlestelse. Begrepet «tilgjengelighet» blir her brukt i vid betydning og omfatter både fysisk tilgjengelighet til krisesentrene og gruppenes tilgang på bistand og tjenester fra krisesentrene. I det følgende skal vi se nærmere på disse tre brukergruppene og deres særskilte behov hver for seg.

6.2 Barn og unge

Barn på krisesenter er ofte i en sårbar situasjon, fordi de har opplevd vold i familien. Noen av disse barna vil klare seg med lite oppfølging, mens andre vil ha behov for mye støtte og hjelp. Å sikre et godt tilbud til barn på krisesenter vil derfor både være en nødvendig hjelp for barn i krise og et viktig forebyggende arbeid. I dette kapitlet skal vi se nærmere på de fysiske forholdene for barn og unge ved krisesentrene, bemanningen, samt spesielle tilbud som samtaler og fritidsaktiviteter. Framstillingen tar utgangspunkt i Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse fra 2006 (Bufdir, 2007), høringsutkastet «Tilbud til barn på krisesenter» fra Bufetat Region Sør¹⁶ og vår egen kartlegging høsten 2007.

¹⁶ Høring om «Tilbud til barn på krisesenter» ble sendt ut fra Bufetat i Region sør til ulike høringsinstanser 21.09. 2007. Høringsfristen var 10.10.07

6.2.1 Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse 2006

Ifølge Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse hadde de aller fleste av de 50 krisesentrene¹⁷ tilrettelagt egne leke/aktivitetsrom for barn, mens en fjerdedel hadde utearealer for barn og en fjerdedel egne samtalerom. Sammensetningen av lokaler varierte imidlertid. Halvparten av sentrene hadde kun leke/aktivitetsrom, seks hadde både leke/aktivitetsrom og samtalerom, sju hadde leke/aktivitetsrom og utearealer, seks hadde både leke/aktivitetssentre, samtalerom og utearealer, mens ett krisesenter hadde leke/aktivitetsrom og barnehage tilbud.

26 av krisesentrene hadde egne ansatte som jobbet primært med barn og unge. Av disse hadde 19 sentre en ansatt, seks sentre hadde to ansatte, mens vi mangler opplysninger for ett senter. For de fleste av sentrene var alle ansatte som arbeidet med barn, kvinner, ved to av sentrene kun menn og ved to andre sentre en av hvert kjønn. De resterende fem sentrene besvarte ikke spørsmålet. Stillingsprosenten som var avsatt til arbeid med barn og unge, varierte fra 20 prosent til mer enn to hele stillinger.

Ifølge Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse var det 38 sentre som oppga at de ansatte som hadde samtaler med barna, også hadde kompetanse og kunnskap om barn i krise. Av disse hadde 20 sentre ansatte med minimum treårig utdanning på høgsolenivå, mens 15 sentre hadde ansatte med kortere utdanning eller kurs. De øvrige fordelte seg med en ansatt med spesialkompetanse til to med kun erfaring på området, samt tre uten kompetanse. Samtaletilbudene varierte ved at noen sentre hadde individuelle samtaler med mor til stede, andre uten at mor var til stede. Videre hadde et lite antall av sentrene gruppesamtaler med barn, ett senter hadde samtaler med barn «i vanlige rammer», mens ett senter hadde samtaler med barna med barnevernet til stede etter samtykke fra mor.

Tilgjengelighetsundersøkelsen viste at 11 av sentrene hadde fritidsaktiviteter for barna, og at dette stort sett dreide seg om aktiviteter utenfor senteret. Videre viste undersøkelsen at 29 av sentrene fulgte opp barna etter avsluttet opphold på senteret enten ved besøk i hjemmet eller ved å aktivisere dem og danne nettverk rundt dem. Tre av sentrene oppga at de også hadde kontakt med det øvrige hjelpeapparatet rundt barnet.

¹⁷ I 2006 var grunnlaget 50 krisesentre, fordi Vest-Finnmark krisesenters avdelinger i Hammerfest og Alta hadde felles økonomi.

Krisesentrenes egne vurderinger av behovene for en oppgradering av tilgjengeligheten for barn og unge ved krisesentrene, var følgende:

- 19 sentre mener behovet for økt bemanning er viktig
- 18 sentre peker på behovet for bedre fysiske rammer, slik som oppholdsrom og samtalerom.
- 13 sentre mener at samarbeid med annet hjelpeapparatet, samt skole og barnehage er viktig
- 13 mener at samtaler med barn er viktige
- 11 mener at å tilby barn forskjellige aktiviteter på og utenfor sentret er viktig
- 11 mener at personalets kunnskap er viktig
- 6 mener det er viktig å opprettholde barnets faste aktiviteter, og at trygg transport er viktig
- 6 peker på behovet for barnehageplass

Både resultatene fra Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse og fra vår egen kartlegging viser at det er behov for en oppgradering av krisesentrenes tilbud til barn og unge på flere områder.

6.2.2 Vår egen undersøkelse

Dersom vi sammenligner resultatene fra Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse med resultatene fra vår egen undersøkelse høsten 2007, finner vi flere sammenfallende trekk, men også noen avvik. I begge undersøkelsene svarte et flertall av krisesentrene at de hadde egne leke/aktivitetsrom for barna (42 av 51 sentre i 2007). Imidlertid svarte kun en fjerdedel av krisesentrene i Bufdirs undersøkelse at de hadde utearealer for barn, mens 40 av 51 sentre i vår undersøkelse svarte bekreftende på dette spørsmålet. På grunn av både nyere og bedre data i sistnevnte undersøkelse tillegges de sistnevnte tallene størst vekt. Bare 17 sentre sier for øvrig at utearealet har nødvendig sikkerhet i forhold til truende overgripere. Videre svarte nesten halvparten av krisesentrene at de hadde ansatt egne barnearbeidere, som var omtrent det samme som i Bufdirs undersøkelse. Det var også kun små avvik i antallet som oppga at de hadde et eget samarbeidsopplegg med andre offentlige tjenester.

I begge undersøkelsene var det relativt få krisesentre som hadde gruppesamtaler for barn. Kun vår egen undersøkelse har opplysninger om antallet krisesentre med avtale om tilgang til egne barnehageplasser (6 sentre) og egne skoleplasser (4 sentre). Videre hadde nærmere halvparten av krisesentrene

i sistnevnte undersøkelse skyssordning til skolen (23 sentre) og noen færre skyssordning til barnehage (20 sentre).

Når det gjaldt krisesentre med fritidsaktiviteter for barna, var situasjonen rimelig god, og langt bedre enn i Bufdirs undersøkelse, hvor kun 11 sentre oppga at de hadde slike aktiviteter. I vår egen undersøkelse oppga langt flere at de arrangerte utflukter i naturen (31 sentre), kulturbesøk (30 sentre), svømming (23 sentre) og andre aktiviteter (27 sentre). På spørsmål om hvem som sto bak disse spesielle aktivitetene for barna, svarte fire av fem sentre at det var krisesentrene etterfulgt av Røde Kors (16 sentre) og kun i mindre grad andre frivillige organisasjoner, barnevernet, andre organisasjoner eller andre offentlige hjelpetjenester.

6.2.3 Høringsutkastet «Tilbud til barn på krisesenter»

Høringsuttalelsen «Tilbud til barn på krisesenter» fra Bufetat Region Sør beskriver forhold som bør være til stede for å trygge barns opphold på krisesentrene. Krisesentrenes lokaler bør for det første være tilrettelagt for barn ved at rommene er store nok for både mødre og barn, eventuelt ved at barna kan ha egne rom. Videre bør sentrene ha innearealer som gir muligheter til lekselesing og lek, samt trygge utearealer for uteaktiviteter. Barn over tre år bør få tilbud om samtaler med barnevernarbeider eller med en annen på krisesenteret som er spesielt trent til slike samtaler, og de bør ha mor tilstede. Dette tilbudet bør kunne fortsette etter at de er flyttet fra krisesenteret. Barna bør også følges opp av det offentlige hjelpeapparatet, slik som helsesøster, fastlege, lærer og lignende.

I høringsutkastet skisseres en samarbeidsmodell for hjelpeinstansene rundt barn på krisesentre, hvor krisesenteret har en sentral rolle. Jevnlig veiledning av personalet på krisesentrene, samt opplæring av ansatte og frivillige er også viktig. Foreslåtte veiledningsinstanser er barnevernet, familievernkontorene, barne- og ungdomspsykiatrien og andre spesialiserte instanser. I høringsutkastet er det også gitt et eksempel på en slik opplæringsplan. Noen mødre og barn vil ha behov for mer og tettere oppfølging, og i forhold til disse vil ansatte og frivillige ved krisesentrene ha behov for mer veiledning og kompetanse.

Høringsutkastet understreker at der det er tydelige psykiske og atferdsmessige vansker hos mødre og barn bør familien henvises til spesialisthelsetjenesten via sin fastlege, samtidig som det sendes bekymringsmelding til barnevernet. I slike tilfeller kan traumene være så store at krisesentrene ikke kan ivareta mor og barn, og de bør da i samarbeid med hjelpeinstansene finne et mer egnet tilbud for dem.

6.3 Kvinner med nedsatt funksjonsevne

I dette kapitlet fokuserer vi først og fremst på kvinner med fysiske funksjonsnedsettelse som omfatter sanse- og bevegelsesnedsettelse. Vi skal først se nærmere på bruken av begrepene «tilgjengelig» og «universell utforming» i relasjon til denne gruppen, deretter på disse kvinnenes utsatthet for vold og overgrep, og til sist på krisesentrenes tilgjengelighet for denne brukergruppen i vid forstand. Kildene for dette kapitlet er foruten vår egen kartlegging, erfaringer fra et samarbeidsprosjekt mellom Krisesentersekretariatet og Nettverk for kvinner med funksjonshemming, Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse, samt annen faglitteratur.

6.3.1 Begrepene “tilgjengelighet” og “universell utforming”

Tradisjonelt har begrepet «tilgjengelighet» vært brukt med referanse til fysisk fremkommelighet for bevegelseshemmede. De senere årene er det blitt erstattet mer og mer med begrepet «universell utforming». I NOU 2005: 8 «Likeverd og tilgjengelighet»¹⁸ blir det presisert at hensikten med en universell tilpassing er å forenkle livet for alle mennesker ved å lage produkter, transportmidler og bygninger som er tilgjengelige for mennesker i alle aldre, størrelser og med ulike ferdigheter. FN-konvensjonen om menneskerettigheter for funksjonshemmede, som ble vedtatt av FNs generalforsamling i desember 2006,¹⁹ går imidlertid lenger og påpeker at universell utforming av det fysiske miljøet alene ikke vil garantere deltakelse for alle, men at tilretteleggingen også bør omfatte personlig service ved at den som tilbyr varer eller tjenester både skal sørge for barrierefri tilgang til disse, og at kundene får tilgang til disse med menneskelig bistand om nødvendig.

6.3.2 Utsatthet for vold og overgrep

Kvinner med nedsatt funksjonsevne er en potensielt utsatt gruppe for vold og overgrep. De få spørreundersøkelsene som er gjort, viser at denne gruppen opplever overgrep i nære relasjoner minst like ofte som kvinner uten funksjonsnedsettelse, samtidig som overgrepene ofte er mer langvarige enn

¹⁸ Justis- og Politidepartementet: NOU 2005:8 *Likeverd og tilgjengelighet* <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/NOUer/2005/NOU-2005-8.html?id=390520>

¹⁹ UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities. <http://www.un.org/disabilities/default.asp?navid=12&pid=150>

for andre kvinner (DAWN, 1988; Nosak, 1997; Olsvik, 2005). Kvinner med sansemessige funksjonsnedsettelse kan for eksempel ha problemer med å kommunisere at de er blitt utsatt for overgrep og med å bli trodd. Samtidig kan samfunnets holdninger overfor mennesker med funksjonsnedsettelse utgjøre en større risiko for overgrep. Disse kvinnene opplever både vold i nære relasjoner og trakasseringer og overgrep fra fagpersoner som skal bistå dem med tjenester, slik at de kan fungere best mulig i hverdagen (Olsvik, 2006).

6.3.3 Samarbeidsprosjektet mellom KS og Nettverk for kvinner med funksjonshemming

Krisesentersekretariatet (KS) hadde sammen med Nettverk for kvinner med funksjonshemming et større samarbeidsprosjekt i perioden 2001-2003.^{20 21} Målsettingen var å gjennomføre et kursopplegg om vold og overgrep mot kvinner med funksjonsnedsettelse for alle landets krisesentre. Ett av temaene som ble drøftet på kursene, var bedre fysisk tilrettelegging for kvinner med nedsatt funksjonsevne. Resultatene fra møtene viste at noen av krisesentrene var fysisk tilgjengelige, mens andre var i gang med en tilrettelegging. Siden mange av krisesentrene holder til i eldre bolighus, er en fysisk tilrettelegging i utgangspunktet vanskelig. Krav til brannsikkerhet var i noen tilfeller årsaken til at krisesentrene ikke turte å ha beboere med funksjonsnedsettelse i huset. Konsekvensen av dette var at kvinner som selv hadde nedsatt funksjonsevne, eller som hadde barn som hadde det, i verste fall måtte reise til andre fylker, dersom de hadde akutt behov for heldøgns plass på krisesenter. Erfaringene fra dette samarbeidsprosjektet blir langt på vei tallmessig bekreftet i Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse.

6.3.4 Fysisk tilgjengelighet ved krisesentrene

I Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse ble det stilt spørsmål til krisesentrene om fysisk tilgjengelighet og ansattes kompetanse om kvinner med fysiske funksjonsnedsettelse. Resultatene viste at kun 18 av 50 krisesentre

²⁰ Nettverk for kvinner med funksjonshemming og Krisesentersekretariatet (2003). *Når kvinnen er funksjonshemmet. Rapport fra møter med 16 krisesentre mars-mai 2003.* <http://www.krisesenter.com/materiell/pdf/funksjonsh03.pdf>

²¹ Nettverk for kvinner med funksjonshemming og Krisesentersekretariatet (2006): *Hvilket tilbud gir kommunene til voldsutsatte kvinner med funksjonshemming?* http://www.krisesenter.com/materiell/pdf/rapport_kommunene_160306.pdf

var fysisk tilgjengelige for kvinner med funksjonsnedsettelse. Tilrettelagt bolig innebærer for eksempel rampe for rullestol, senket dørterskel/utvidet døråpning, heis, samt spesiell tilrettelegging for syns- og hørselshemmede. I alt 12 av de 18 sentrene var tilrettelagte med ramper for rullestol og senkede dørterskler/utvidete døråpninger. Tre sentre hadde i tillegg til dette også heis. Ett senter var delvis tilrettelagt i en etasje, og to sentre hadde kun utvidete døråpninger/senkete dørterskler.

Utover dette var seks krisesentre tilrettelagte for kvinner med sansemessige funksjonsnedsettelse ved at ett var tilrettelagt for kvinner med nedsatt syn/blinde, ett for kvinner med nedsatt hørsel/døve og ett for begge disse funksjonsnedsettelsene. Av de 33 krisesentrene som ennå ikke var tilrettelagte for denne brukergruppen, hadde 23 sentre planer om å utbedre tilgjengeligheten. Av disse var fem i gang med flytting til bedre lokaler eller holdt på med utbedring av eksisterende lokaler, seks sentre hadde konkrete planer om forbedringer, mens de resterende 12 sentre var på planleggingsstadiet. Det gjensto med andre ord 10 sentre som på dette tidspunktet ikke hadde planer om tilrettelegging for kvinner med fysiske funksjonsnedsettelse. Av disse oppga tre sentre at det eksisterte et tilbud i rimelig nærhet som de kunne henvise til, to pekte på manglende økonomi for å utbedre sentrene, mens fem unnlot å besvare spørsmålet.

6.3.5 Krisesentrenes kompetanse på kvinner med funksjonsnedsettelse

Når det gjaldt krisesentrenes særskilte kompetanse overfor denne gruppen, viste resultatene fra Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse at kun 14 av sentrene hadde ulike grader av kompetanse innen dette området. Sju sentre sa at de hadde personer med en treårig høgskoleutdanning som var relevant overfor kvinner med funksjonsnedsettelse, fem sentre oppga at de hadde kompetanse som de hadde tilegnet seg på kurs, og to sentre hadde ansatte med erfaring i forhold til kvinner med funksjonsnedsettelse. I tillegg var 33 sentre uten spesiell kompetanse på denne gruppen, samtidig som fire sentre ikke besvarte spørsmålet.

Tilsvarende viste vår egen undersøkelse at over halvparten av de daglige lederne mente de hadde behov for «noe mer» kunnskap om denne gruppen, mens nærmere en fjerdedel sa de hadde et «stort behov» for slik kunnskap. Kun åtte sentre sa at de hadde tilfredsstillende kunnskap på området. Et flertall av de daglige lederne mente at også de ordinært ansatte hadde «noe» eller

«stort behov» for mer kunnskap om «spesielt sårbare grupper», herunder også kvinner med nedsatt funksjonsevne. Det samme gjaldt de frivillige, hvor et flertall av de daglige lederne sa at disse hadde det samme behovet.

6.4 Kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn

Kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som kommer til krisesentrene, omfatter både kvinner gift med norske menn og kvinner gift med menn med etnisk minoritetsbakgrunn.²² I tillegg kommer kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som opplever særskilte problemer i forhold til menneskehandel og prostitusjon, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse. I det følgende skal vi se nærmere på disse kvinnenes særskilte behov, først på dem som er blitt utsatt for vold i nære relasjoner, deretter på dem som er blitt utsatt for vold i andre sammenhenger.

6.4.1 Særskilte behov

Jonassen og Eidheims undersøkelse (2001) om mishandlede kvinners erfaringer med hjelpeapparatet viser at krisesentrene har stor betydning for voldsutsatte kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som utsettes for vold, spesielt for dem som kommer til landet for å gifte seg med norske menn. Disse kvinnene kommer alene, ofte uten familie og uten penger. De er også ofte uten kunnskaper om det norske samfunnet og om hvilke rettigheter de har. De har følgelig behov både for et sosialt nettverk, tolker og informasjon om krisesentrene, det norske samfunnet og sine egne rettigheter.

Ved ett av krisesentrene som var med i Jonassen og Eidheims undersøkelse, hadde de etablert et nettverk spesielt beregnet på kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn, som hadde vært gift med norske menn. Dette var et nettverk, hvor kvinner ulønnet tok på seg oppgaven med å være kontaktpersoner for andre kvinner av samme nasjonalitet. Ideen er at nettverksvenninnen skal kunne hjelpe innvandrerkvinnen i en reetableringsfase. Dette krisesenteret hadde også opprettet et nettverk av kvinner som kunne fungere som tolk for

²² Andelen kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn øker på krisesentrene. I krisesenterstatistikken for 2003 ble det registrert hvilke kontinent utenlandske brukere kom fra (Jonassen, 2004). 92 prosent av de utenlandske brukerne kom fra Asia, Afrika, Sør-Amerika og fra Øst-Europa, deler av verden der landene karakteriseres som ikke-vestlige. Når begrepet «kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn» brukes om de utenlandske krisesenterbrukerne, er det med utgangspunkt i disse registreringene.

kvinner med samme språkbakgrunn. Tolkene i nettverket hadde ansettelsesforhold ved krisesenteret og ble betalt etter faste satser. Det samme senteret arbeidet også med en informasjonspakke med innspilte kassetter på utvalgte fremmedspråk med informasjon om hvilke rettigheter og plikter som gjelder for opphold på krisesenteret og i det norske samfunnet for øvrig. Denne typen «kulturformidlere», som er personer med samme kulturelle bakgrunn som kvinnene, har Pro Senteret i sitt arbeid med kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn i prostitusjon benyttet seg av siden 2000. De snakker deres språk, samtidig som de kjenner vertslandets kultur og språk. Denne arbeidsmetoden er ny i Norge, men har lenge vært brukt i flere europeiske land.²³

6.4.2 Krisesentrenes flerkulturelle kompetanse

Når det gjaldt kompetanse angående kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn, oppga åtte krisesentre, ifølge Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse, at de hadde ansatte med treårig høyskoleutdanning eller mer som hadde fokus på andre kulturer. I tillegg oppga tre sentre at de hadde ansatte med ikke-vestlig bakgrunn. Seksten krisesentre hadde kompetanse enten i form av kortere kurs eller tidligere erfaringer. Totalt hadde 27 krisesentre en eller annen form for kompetanse om denne gruppen, mens resten svarte at de ikke hadde noen spesiell kompetanse, mens ett senter ikke besvarte spørsmålet. Halvparten av krisesentrene oppga at de hadde behov for kompetanseheving angående kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn.

6.4.3 Særskilte tiltak

Vårt materiale viser at et flertall av krisesentrene hadde satt i gang egne tiltak for kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn. De fleste av disse gjaldt tiltak i form av egne brosjyrer eller annen type markedsføring, mens relativt få hadde startet opp tiltak i form av nettverksgrupper eller lignende.

På spørsmål om kommunene dekket utgifter til tolketjeneste, svarte 19 krisesentre «delvis», 13 sentre «ja helt», mens de resterende 19 sentrene svarte nei. Over halvparten sa det hendte at de hadde behov for tolk uten at de hadde mulighet for å få det. Den vanligste årsaken var at det var for få tolker i enkelte språkgrupper, dernest at det var for knapp tid til å få tak i dem, at brukerne

²³ <http://www.prosenteret.no/>

vegret seg for å bringe inn tolk, at det skyldtes økonomiske begrensninger eller andre årsaker.

Tiltak mot menneskehandel

Prosjekt ROSA (Reetablering, Omsorg, Sikkerhet og Assistanse) ble opprettet i januar 2005 av Justis- og politidepartementet på initiativ fra Kriesentersekretariatet og har som formål å koordinere et landsdekkende tilbud med trygge oppholdssteder for ofre for menneskehandel, samt gi veiledning både til kvinnene som er utsatt for dette, ansatte ved kriesentrene og andre hjelpeinstanser.²⁴ Prosjekt ROSA har døgnåpen telefon og formidler kontakt med kriesentre over hele landet. Når kvinnene kommer til kriesentrene, vil de få tilgang på ulike former for bistand, først og fremst fysisk trygghet og emosjonell omsorg, men også hjelp til kartlegging av sin situasjon og sine behov for hjelp.

I likhet med andre kvinner som har vært utsatt for vold, vil kvinner som er utsatt for menneskehandel ofte ha et stort behov for helsetjenester, samt behov for å snakke med en psykolog. De kan også ha varierende grad av behov for beskyttelse, og politiet kan iverksette tiltak som voldsalarm, transport med følge av politi i sivil, hemmelig adresse og bytte av identitet. Kvinnene kommer fra mange ulike land og vil ofte ha behov for tolk, men dette må være en tolk som kvinnene føler seg trygge med. Videre har kvinnene rett til fem timer gratis rådslagning med advokat. I den forbindelse har prosjekt ROSA kontakt med advokater som har erfaring fra tilsvarende saker. Advokaten kan for eksempel veilede om søknad angående refleksjonsperiode, asyl, retur til hjemlandet, samt en eventuell anmeldelse av menneskehandlerne.

Kvinner som er utsatte for menneskehandel, kan søke om en refleksjonsperiode som er en midlertidig oppholds- og arbeidstillatelse i seks måneder med mulighet til forlengelse i inntil ett år. Flertallet av ofrene for menneskehandel søker imidlertid asyl, og dersom kvinnene har et reelt behov for å bli beskyttet mot retur til sitt hjemland, kan en søknad om asyl være bedre enn en refleksjonsperiode. Hvis kvinnene får avslag på asylsøknaden, har de mulighet til å bli med i et pilotprosjekt gjennom International Organization for Migration (IOM) for kvinner som er utsatt for menneskehandel og som ønsker å reise hjem. Returprosjektet inneholder tilbud om assistert returreise, samt tiltak for reetablering og reintegrering i hjemlandet.

²⁴ ROSA- prosjektets nettside: <http://www.rosa-help.no/>

Siden starten av prosjektet 1. januar 2005 og fram til 31. desember 2007 har 86 kvinner bodd på krisesentrene i regi av ROSA prosjektet. 31 av disse kom inn i prosjektet i 2006 og 37 i 2007.²⁵ I 2006 utgjorde kvinner utsatt for menneskehandel 1,6 prosent av kvinnene som bodde på krisesentrene dette året. Krisesenterstatistikken for 2007 foreligger ikke når dette skrives. Antallet kvinner som bor på krisesentrene er imidlertid relativt stabilt fra år til år. En kan derfor beregne en økning av gruppen kvinner som er utsatt for menneskehandel, til anslagsvis 1,9 prosent av krisesenterbeboerne i 2007.

Tiltak mot tvangsekteskap

Allerede på 1990-tallet kom det kvinner til Oslo krisesenter som søkte hjelp, fordi de sto i fare for å bli tvangsgiftet. Det viste seg at disse kvinnene hadde større behov for oppfølging enn det krisesentrene ordinært kunne tilby. I 1999 startet derfor Oslo krisesenter det såkalte «Brobyggerprosjektet» som var rettet mot kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som søkte beskyttelse fra tvangsekteskap, og i 2000 ble «Bokollektivet» etablert med plass til syv jenter/ kvinner.

Høsten 2007 ble det åpnet et nytt bokollektiv for kvinner/jenter med innvandrerbakgrunn ved Oslo krisesenter, hvor kvinnene kan få et styrket tilbud og en tett oppfølging. Bokollektivet skal ta imot kvinner/jenter som er på flukt fra familien pga. tvang, trusler eller vold, herunder også tvangsekteskap. Oslo krisesenter har gjennom disse tiltakene mange års erfaring med jenter/ kvinner som søker beskyttelse mot tvangsekteskap.

De kvinnene som kommer til Norge gjennom ekteskap eller familiegjenforening, mangler ofte et sosialt nettverk og har lite eller ingen kunnskap om norske lover og egne rettigheter. Kvinner som flykter fra tvangsekteskap, er også ofte svært unge og uforberedte på å klare seg selv. Mange av dem som søker tilflukt i bokollektivet har heller ikke egen inntekt. En oppgave for bokollektivet er derfor å hjelpe disse kvinnene til å bli økonomisk uavhengighet gjennom skolegang og arbeid.

På landsbasis oppga 73 av beboerne i 2005 og 37 i 2006 tvangsgifte som årsak til at de oppsøkte krisesentrene. Krisesentrene er imidlertid ikke den instansen som får flest henvendelser om tvangsgifteproblematikk. Organisasjonen SEIF (Selvhjelp for innvandrere og flyktninger) har kontorer i fem byer og hadde 101 saker som gjaldt tvangsekteskap i 2007.²⁶ Også andre organisasjoner, som

²⁵ Årsrapportene finnes på www.rosa-hjelp.no

²⁶ Opplysning på telefon fra SEIF i Oslo 25.03.2008.

Røde Kors og MIRA – ressurscenter for innvandrere- og flyktningkvinner – driver med arbeid mot tvangsekteskap.

Tiltak mot kjønnslemlestelse

Det kommer ikke fram av krisesenterstatistikken eller vår undersøkelse at krisesentrene har vært direkte involvert i problematikken rundt kjønnslemlestelse i form av egne tiltak. De har snarere hatt et indirekte engasjement via sitt samarbeid med internasjonale og nasjonale organisasjoner som har dette temaet på sin agenda. Siden både offentlige myndigheter og andre frivillige organisasjoner allerede jobber med denne problematikken, er det ikke nødvendig at krisesentrene engasjerer seg spesifikt på dette området. Det krisesentrene trenger er først og fremst kunnskap om problemet i form av kurs og opplæring, slik at de kan veilede kvinner som kommer på krisesentrene om konsekvenser av kjønnslemlestelse og muligheter for behandling.

6.5 Oppsummering

Krisesentrene har også ansvar for brukergrupper med særskilte behov, slik som barn og unge med voldsutsatte mødre, voldsutsatte kvinner med nedsatt funksjonsevne og voldsutsatte kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn.

Barn og unge som oppholder seg på krisesentrene sammen med sine mødre, er ofte i en vanskelig situasjon, fordi de har opplevd vold i familien. Å gi et godt tilbud til disse barna er derfor både nødvendig krisehjelp og et viktig forebyggende arbeid. Den fysiske tilgjengeligheten ved krisesentrene for disse gruppene er rimelig god og behøver sannsynligvis kun en oppgradering. Bemanningen for barna, de ansattes kompetanse og tilbudet med samtaler og fritidsaktiviteter, samt oppfølgingen av barna etter utflytting bør imidlertid få større fokus og samordnes. Høringsutkastet fra Bufetat Region Sør gir en detaljert beskrivelse av hvilke utbedringer som må til for at krisesentrene skal ha et godt nivå på sine tjenester for barn og unge. I tillegg gis det her en skisse av en samarbeidsmodell for hjelpeinstansene rundt barna med utgangspunkt i krisesentrene.

En annen brukergruppe med særskilte behov er kvinner med fysiske funksjonsnedsettelse. De få undersøkelsene som er gjort, viser at denne gruppen opplever overgrep i nære relasjoner minst like ofte som andre kvinner, samtidig som de også er utsatte for overgrep fra fagpersoner som de er avhengige av for å fungere best mulig i hverdagen. Vår egen og andre undersøkelser viser at krisesentrenes tilgjengelighet for kvinner med fysiske

funksjonsnedsettelse er relativt dårlig, idet kun en tredjedel av sentrene i 2006 var fysisk tilrettelagte og kun en fjerdedel hadde ulik grad av kompetanse vedrørende denne gruppen. Samtidig oppga et flertall av de daglige lederne ved krisesentrene at de hadde behov for mer kunnskap om denne brukergruppen. Selv om det arbeides med en utbedring av den fysiske tilgjengeligheten ved flere av krisesentrene, gjenstår det en god del oppgradering før en kan si at minst ett krisesenter i hvert fylke er tilgjengelig for denne brukergruppen, både fysisk og kompetansemessig.

Krisesentrene har fått økt betydning for voldsutsatte kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn, fordi andelen kvinner med slik bakgrunn øker ved krisesentrene (56 prosent av beboerne i 2006). Etableringen av egne nettverk, tilgang på tolker og spesielle informasjonspakker er viktige virkemidler for å imøtekomme disse kvinnenes særskilte behov. Ifølge våre kilder oppga halvparten av krisesentrene at de hadde en eller annen form for kompetanse for denne gruppen, mens den andre halvparten sa at de hadde behov for slik kompetanse. Flertallet av krisesentrene hadde satt i gang tiltak for denne gruppen, men mest i form av informasjon og markedsføring og i mindre grad i form av nettverk og andre tiltak. Over halvparten av sentrene hadde problemer med å få tak i tolk av ulike årsaker, noe som viser at det er behov for en oppgradering av tilbudet til voldsutsatte kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn ved flere av krisesentrene.

Kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som er utsatt for menneskehandel er en annen gruppe av voldsutsatte kvinner med særskilte behov. Prosjekt ROSA, som drives av Krisesentersekretariatet, er godt i gang med tiltak overfor denne gruppen.

Innslaget av kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn varierer mye mellom krisesentrene. Det kan derfor ikke forventes at alle sentrene skal ha omfattende kompetanse på dette området. Den kompetansen andre organisasjoner har tilegnet seg om voldsutsatte kvinner med minoritetsbakgrunn, bør ivaretas og komme andre til gode i form av kurs og informasjonsmateriell. ROSA-prosjektet står sentralt i dette arbeidet.

Oslo Krisesenter og flere andre frivillige organisasjoner har satt i gang tiltak for unge kvinner og menn som trenger hjelp i forbindelse med tvangsgifte. Oslo Krisesenter har med sine bokollektiv over lang tid bygd opp stor kompetanse vedrørende tvangsekteskap. Dette senterets spesialkompetanse bør videreformidles til de andre krisesentrene. En slik felles kompetanseoppbygging bør også omfatte andre aktører på feltet, samtidig som samarbeid på dette området bør oppmuntres.

Omskjæring eller kjønnslemlestelse innebærer overgrep som kan føre til store skader både fysisk og psykisk for de unge jentene som gjennomgår et slikt inngrep. I dag bekjempes kjønnslemlestelse av mange ulike organisasjoner både i utlandet og i Norge. Krisesentrene har ikke vært direkte involvert i arbeidet mot kjønnslemlestelse i form av egne tiltak. Sentrene trenger først og fremst kunnskap om problematikken i form av kurs og opplæring.

7. Sentrenes tilgjengelighet

7.1 Innledning

I dette kapitlet skal vi se nærmere på hvor tilgjengelige krisesentrene er for de ulike gruppene som oppsøker disse tilbudene. Et første spørsmål er hvordan den geografiske tilgjengeligheten varierer mellom sentrene, det vil si hvor store reiseavstander og reisetider brukerne har til sentrene og hvordan mulighetene er til å nå sentrene med offentlige transportmidler. Tidligere undersøkelser har vist at forskjellene er store både innen og mellom fylker. Et annet spørsmål er hvor god kapasitet sentrene har i forhold til pågang av brukere og befolkningsgrunnet i de kommunene de skal betjene og om noen sentre må avvise søkere på grunn av plassmangel. I forbindelse med lovhjemlingen av tjenesten er det også viktig å komme fram til hva som bør være minimumsstandarder for tilgjengelighet ved krisesentrene.

7.2 Geografisk tilgjengelighet

For å kartlegge forskjeller i tilgjengelighet mellom krisesentrene gjennomførte Bufdir i 2006 en spørreskjemaundersøkelse til landets 50 krisesentre.²⁷ Vår gjennomgang av geografisk tilgjengelighet bygger i hovedsak på en analyse basert på tallmaterialet fra denne undersøkelsen og fra rapporten utarbeidet fra det samme materialet (Bufdir, 2007). I tillegg har vi også trukket inn noen av de analyser som ble foretatt av Vista i 2001 og 2004 i forbindelse med deres utredninger av forslag til kostnadsmodell for krisesentrene (Vista/utredning/A/S, 2004; VISTA/Utredning/AS, 2001). Når vi bruker tall fra vår egen undersøkelse, er dette med utgangspunkt i 51 krisesentre høsten 2007.

²⁷ Fra 2007 har Alta vært skilt ut som eget senter, sjøl om de fortsatt har felles økonomi med Kriesenteret i Vest-Finnmark (Hammerfest). I Bufdirs tilgjengelighetsundersøkelse fra 2006 regnet man disse to sentrene som en enhet. Når vi bruker dette materialet er derfor grunnlaget 50 krisesentre.

I analysen av geografisk tilgjengelighet vil vi se på flere forhold, som hvor lang avstand og reisetid brukerne har til nærmeste senter, tilgangen til offentlige transportmidler og om sentrene selv mener avstanden har betydning for tilsøkingen til sentret. Videre vil vi se på dekningsgraden til de ulike sentrene, det vil si forholdet mellom antall sengeplasser og hvor mange kvinner som sokner til senteret og på hvilken pågang sentrene har, det vil si hvor mange beboere det har vært per seng per år, og om sentrene har måttet avvise brukere på grunn av plassmangel. Analyseenheten er det enkelte senter, men de ulike kriteriene på geografisk tilgjengelighet vil også bli fordelt fylkesvis.

7.2.1 Reiseavstand og reisetid

Hvor stort distrikt krisesentrene skal betjene, varierer sterkt mellom de ulike sentrene. Det samme gjelder reisetider og tilgang til offentlige transportmidler. I Bufdirs tilgjengelighetsrapport vises det til at noen sentre har et omland som strekker seg under to mil fra sentret, mens andre har en lengste avstand for brukerne på over 30 mil. Det er også store variasjoner mellom fylkene. Mens gjennomsnittlig avstand for brukerne i Østfold var ni kilometer til nærmeste senter, var den i Nord-Trøndelag nærmere 14 mil.

Tabell 7.1 Gjennomsnittlig avstand til krisesentrene sett i forhold til fylke

Fylke	Avstand i kilometer	Fylke	Avstand i kilometer
Østfold	9	Nordland	56
Oslo og Akershus	15	Vest-Agder	62
Rogaland	19	Aust-Agder	69
Vestfold	25	Telemark	72
Buskerud	30	Troms	76
Sør-Trøndelag	31	Oppland	84
Hordaland	38	Sogn og Fjordane	127
Møre og Romsdal	40	Finnmark	134
Hedmark	44	Nord-Trøndelag	139

I alt 19 av de 50 krisesentrene mente i 2006 at geografisk avstand hadde negativ betydning for tilsøkningen til senteret, og 18 mente det skapte problemer for oppfølgingen av brukerne. Et flertall av sentrene opplevde enten det ene eller det andre av disse problemene, og det var bare 18 sentre som mente at

avstanden verken skapte problemer for tilsøking eller oppfølging. For tilsøkingen var det primært problemer med manglende transportmuligheter og lang avstand til skole for barna som ble spesifisert som hovedproblem. Når det gjaldt oppfølgingen, var det mangel på ressurser og mangelfull offentlig transport som ble nevnt.

Oppfatningen om at avstanden skaper problemer for tilsøkning har naturlig nok sammenheng med både gjennomsnittlig avstand for brukerne og avstanden til senteret i den kommunen som ligger lengst unna. Mens gjennomsnittlig avstand til senteret var 46 km for de sentrene som oppga at avstanden ikke hadde betydning, var den 59 km for de som mente at den hadde betydning. Forskjellen kommer enda klarere frem hvis vi ser på avstanden til senteret i den fjernest liggende kommunen som senteret betjener. Mens den i snitt var på 84 km for de sentrene som ikke rapporterte om at avstanden skapte problemer for tilsøkningen, var den 118 km for de som rapporterte om problemer.

Buirdirs rapport viser også at det er tilsvarende store variasjoner i gjennomsnittlige reisetider med offentlig transport til sentrene. Mens gjennomsnittstiden for de med korteste reisetider lå på under 30 minutter, lå den for de som hadde lengst avstand, på over fem timer.

Stort sett er det stor overensstemmelse mellom gjennomsnittlig avstand og gjennomsnittlig reisetid. For enkelte krisesentre, og særlig de som betjener mange øykommuner, kan det likevel være relativt lange reisetider, selv med forholdsvis korte avstander.

Også reisetiden hadde betydning for om en oppfattet at avstanden hadde betydning for tilsøkingen. Mens gjennomsnittlig reisetid var på 51 minutter for de sentrene som mente avstanden ikke skapte problemer for søkningen, var den på en time og 12 minutter for de som mente den hadde betydning. Et tilsvarende bilde kommer frem når vi ser på reisetiden til kommunene med lengst reisetid. Mens den gjennomsnittlige reisetiden er på en time og 33 minutter til de sentrene som mener avstanden ikke har betydning, er den på to timer og 18 minutter til de som mener den har betydning.

Sammenhengen mellom opplevelse av problemer som følge av avstand, og de reelle avstandene målt i kilometer og reisetid, er imidlertid ikke entydige. En rekke sentre med lang reisevei rapporterer ikke at dette har ført til problemer, mens andre med korte avstander og reisetider, rapporterer at avstandene skaper problemer.

Tabell 7.2 Avstandens betydning sett i forhold til gjennomsnittlig reisetid til krisesentrene. N=47

Gjennomsnittlig reisetid i timer	Avstandens betydning for tilsøking	
	Ikke betydning	Har betydning
0 - 0,5 t	3	1
0,5 - 1 t	5	2
1 - 1,5 t	11	7
1,5 - 2 t	6	4
2 - 2,5 t	2	2
2,5 - 3 t	0	1
3 - 3,5 t	1	1
3,5 - 4 t	0	1
Total	28	19

Missing=3

Der hvor sentrene mener avstanden har betydning for tilsøkingen, kommer beboerne oftere med egen bil, i drosje eller blir kjørt av familie eller venner, mens sentrene der hvor avstanden ikke har betydning, oftere kommer med offentlige transportmidler eller på annen måte. Dette bekrefter at det ikke nødvendigvis bare er avstanden i seg selv, eller bare reisetiden, som skaper problemer, men også tilgangen til offentlige transportmidler. Dette gjelder særlig for sentrene med korte avstander og reisetider som likevel rapporterer at avstandene skaper problemer.

Det er også en tendens til at de mindre sentrene i større grad rapporterer at avstanden skaper problemer, også når vi kontrollerer for gjennomsnittlig avstand og reisetid for brukerne.

7.3 Kapasitet

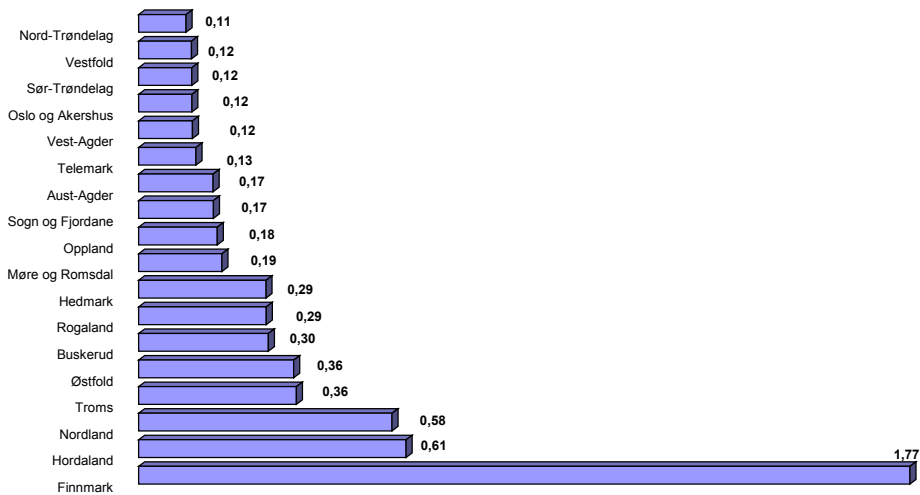
Krisesentrenes tilgjengelighet er ikke bare et spørsmål om reiseavstander, reisetider og transportmuligheter og de problemer som dette måtte skape, men også et spørsmål om antall sengeplasser i forhold til hvor stor befolkning (kvinner og menn) senteret betjener.

I framstillingen av krisesentrenes kapasitet benyttes i hovedsak innbyggertall, hvor hele befolkningen inngår. I avsnittet om familieplasser ved krisesentrene tas det utgangspunkt i antall kvinner i dekningsområdene for at utregningene skal være sammenlignbare med den norm som benyttes i europeisk sammenheng.

Befolkningen i de kommunene som sentrene betjener, varierer mellom i underkant av 3.000 innbyggere for Samisk krisesenter og ca 4.700 for Kriesesenteret i Sauda, til 560.000 for Oslo Kriesesenter. De 51 kriesesentrene har fra fem til 91 sengeplasser, til sammen 788 plasser, som utgjør et gjennomsnitt på 15,4 sengeplasser per senter. Sett i forhold til befolkningen, hadde kriesesentrene i gjennomsnitt en dekningsgrad på 0,17 sengeplass per 1000 innbyggere.

Ser vi på antall sengeplasser i forhold til befolkningen i de kommunene sentrene dekker, finner vi at kapasiteten i 2007 varierte fra over fire sengeplasser per 1000 innbyggere for senteret med høyest kapasitet til 0,05 sengeplasser per 1000 for det med dårligst dekning.

Det finnes seks fylker med kun ett kriesesentertilbud. Det gjelder fylkene Vestfold, Telemark, Aust-Agder, Vest-Agder, Sogn og Fjordane og Nord-Trøndelag. Vi merker oss i figur 7.1 at disse er blant de åtte fylkene som kommer dårligst ut når det gjelder sengekapasitet per 1000 innbyggere.



Figur 7.1 Antall sengeplasser ved kriesesentrene per 1000 innbyggere fordelt på fylke (N=51)

Innbyggertallet i de kommunene kriesesentrene dekker er avgjørende for kriesesentrenes kapasitet i form av sengeplasser. Vi finner at den beste kapasiteten, i betydningen høyt antall sengeplasser i forhold innbyggertall, er der hvor sentrene i hovedsak dekker områder med få innbyggere.

Tabell 7.3 Gjennomsnittlig antall sengeplasser per 1000 innbyggere sett i forhold til befolkningsstørrelse i kommunene som krisesentrene dekker

Innbyggertall i krisesentrenes dekningskommuner	Gjennomsnittlig antall sengeplasser per 1000 innbyggere	(N)
Under 20.000	1,23	(8)
20-50.000	,43	(13)
50-100.000	,24	(14)
100-200.000	,14	(11)
Over 200.000	,10	(4)
Totalt	,41	(50)

Gjennomsnittet er på 0,4 sengeplasser per 1000 innbyggere i de kommunene krisesentrene betjener. I realiteten er det bare sentre som dekker en befolkning på færre enn 50.000 innbyggere som har så god kapasitet. For sentre som dekker kommuner med et innbyggertall på 50.000 eller flere, finnes det 0,2 sengeplasser eller færre per 1000 innbyggere.

7.3.1 Anbefalt dekningsgrad

I et notat om utvikling av minimumsstandarder for krisesentre utgitt av Europarådet i desember 2007, anbefales en dekningsgrad på en «familieplass» per 10.000 kvinner (Kelly & Dubois, 2007). En familieplass defineres som: «one adult and average number of children». Kvinnene som bodde på de norske krisesentrene i 2006 hadde i gjennomsnitt med 1,8 barn. Det betyr at minimumsstandarden for dekningsgrad på norske sentre i følge Europarådets norm bør være 2,8 sengeplasser (1 kvinne + 1,8 barn = en familieplass) per 10.000 kvinner.

Ved årsskiftet 2007/2008 bodde det 1.896.940 kvinner (18 år og eldre) i Norge.²⁸ Ser vi på antall sengeplasser totalt ved krisesentrene – 788 plasser – høsten 2007 i forhold til det totale antallet kvinner i befolkningen, finner vi at de norske krisesentrene i gjennomsnitt har 4,2 sengeplasser per 10.000 kvinner. Dividert med 2,8, tilsvarer dette 1,5 «familieplasser».

I gjennomsnitt ligger Norge med andre ord 50 prosent over minimumsstandarden for krisesentrenes dekningsgrad som anbefales i Europarådets rapport. Det er imidlertid store variasjoner, fra 0,31 (krisesenteret i Stavanger) til 15,6 familieplasser (krisesenteret i Karasjok) per 10.000 kvinner i krisesentrenes dekningsområde. Tre krisesentre fyller ikke normen. Det gjelder krisesenteret i Stavanger, krisesenteret i Bergen med 0,50 familieplasser og krisesenteret

²⁸ Kilde: <http://www.ssb.no/folkemengde/tab-2008-03-13-34.html>

i Asker og Bærum med 0,89 familieplasser per 10.000 kvinner.²⁹ Disse sentrene bør rustes opp, slik at de som et minimum når gjennomsnittsnivået på familieplasser for norske krisesentre.

Norges geografiske og befolkningsmessige forutsetninger tilsier at minimumsnormen for krisesentrenes dekningsgrad bør ligge høyere hos oss enn normen i forslaget fra Europarådet. NKVTS anbefaler at dekningsgraden av familieplasser beholdes på nåværende nivå. Det må likevel tas høyde for at sentre som ligger i spredtbygde distrikter og som i perioder vil være uten beboere, bør ha sengeplasser nok til å huse flere familier samtidig, når dette blir nødvendig. Ingen norske krisesentre bør ha en minstenorm under 1,5 familieplasser per 10.000 kvinner.

Et aspekt ved krisesentrenes dekningsgrad som ikke er fanget opp i vår spørreskjemaundersøkelse, er at enkelte krisesentre i lengre perioder er overfylt, slik at alle sengeplasser er opptatt, og det må settes inn ekstra senger og madrasser. NKVTS foreslår at de kommunene som finansierer krisesentre som opplever dette problemet gjentatte ganger over lengre tid, sørger for å skaffe lokaler som kan romme flere brukere.

7.3.2 Bruk av krisesentrene, avstand og dekningsgrad

Antallet voksne beboere i løpet av året på det enkelte krisesenter varierte fra 1 på senteret med færrest beboere i 2005, til 306 på det med flest. Ser vi på antallet beboere per 1000 innbyggere (kvinner og menn) i områdene sentrene betjener, varierte det fra 2,27 ved Mosjøen krisesenter til 0,11 ved krisesenteret i Telemark. Dette er omtrent tilsvarende de variasjonene Vista fant i sin undersøkelse i 2001. Det er en klar tendens til at antallet beboere per 1000 innbyggere er størst i de sentrene som har færrest innbyggere å betjene.

²⁹ På landsbasis utgjør kvinnene 18 år og over 40 prosent av befolkningen i Norge. I utregningen av antallet kvinner i de områdene krisesentrene dekker, brukes denne fordelingsprosenten.

Tabell 7.4 Beboere på krisesentrene i 2005 i forhold til antall innbyggere i de kommunene krisesentrene dekker

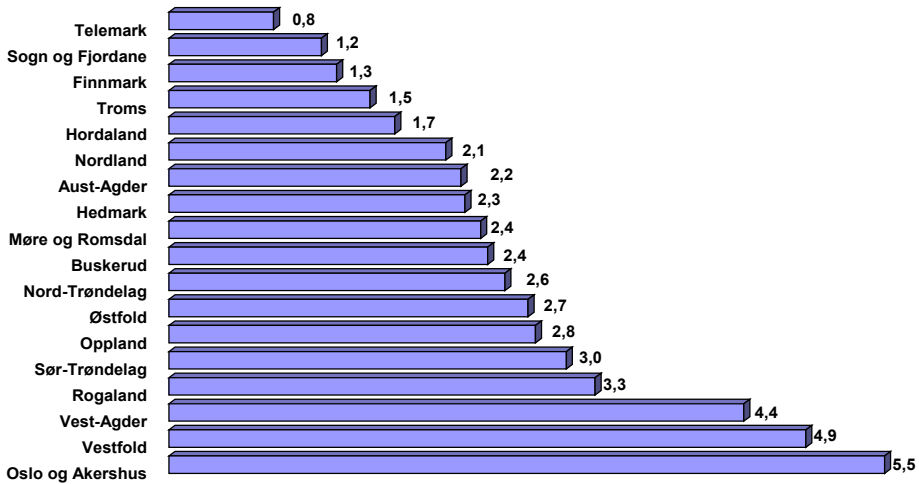
Innbyggertall i kommunene krisesentrene dekker	Gjennomsnittlig antall beboere i 2005 per 1000 innbyggere	(N)
Under 20.000	,96	(7)
20 - 50.000	,79	(13)
50-100.000	,56	(14)
100 – 200.000	,49	(11)
Over 200.000	,41	(4)
Total	,65	(49)

Missing=1

Tabell 7.4 viser at krisesentre som dekker områder med en befolkning (kvinner og menn) på 20.000 innbyggere eller færre, i gjennomsnitt hadde 0,96 voksne beboere per 1000 innbyggere i 2005, mens de som dekket områder med 200.000 innbyggere eller mer, hadde 0,41 beboere.

For de fleste sentrene er det relativt godt sammenfall mellom antall sengeplasser og antall brukere per 1000 innbyggere. Krisesentrene i Mosjøen og Follo skiller seg imidlertid ut med et svært høyt antall beboere i forhold til antall plasser, mens Sauda og Odda skiller seg ut med relativt få beboere i forhold til antall plasser.

Ser vi på forholdet mellom bruk og kapasitet, målt ved antall beboere per seng i løpet av 2005, får vi også et bilde av svært ulikt press på krisesentrene. Mens Sauda krisesenter hadde 0,33 beboere per sengeplass i 2005, hadde Follo over 10 beboere per sengeplass i løpet av året. Det er også relativt store forskjeller i kapasitet mellom fylkene. Mens det i Telemark i gjennomsnitt var færre enn en beboer per sengeplass i løpet av 2005, var det i Oslo og Akershus over fem beboere per sengeplass.



Figur 7.2 Fylkesvis fordeling av beboere per sengeplass ved krisesentrene i 2005

Vi var inne på at i alt seks fylker har kun ett krisesentertilbud. Nordland fylke har flest tilbud med åtte sentre. Vista fant at nærhet til sentrene gir økt bruk. Ser vi på forholdet mellom gjennomsnittlig reiseavstand og antall beboere per 1000 innbyggere, finner vi et tilsvarende mønster:

Tabell 7.5 Gjennomsnittlig reiseavstand og antall beboere per 1000 innbyggere ved krisesentrene i 2005

Gjennomsnittlig avstand	Gjennomsnittlig antall beboere per 1000 innbyggere	(N)
0 – 20 km	,74	(9)
20 - 40 km	,70	(18)
40 - 60 km	,90	(6)
60 - 80 km	,47	(9)
80 – 100 km	,49	(1)
100 – 120 km	,47	(2)
120 – 140 km	,27	(3)
over 140 km	,74	(1)
Gjennomsnitt	,65	(49)

Missing=1

Unntaket er en del store sentre med korte avstander hvor antallet beboere per 1000 innbyggere er relativt lavt, samt Nora sentret i Kirkenes som har svært store reiseavstander, men likevel et høyt antall beboere per 1000 innbyggere.

Det er også en viss sammenheng mellom gjennomsnittlig reiseavstand og press på senteret. Sentre med kortere avstander hadde også flere beboere per seng i løpet av 2005.

Ser vi på avstander og kapasitet i form av sengeplasser samlet i forhold til antallet beboere per 1000 innbyggere, finner vi at det først og fremst er antall plasser per 1000 innbyggere og i noe mindre grad gjennomsnittlig avstand til senteret som påvirker hvor mange beboere de har. Kortere avstander har betydning, men det er først og fremst bedre kapasitet som ser ut til å føre til økt tilgang av beboere ved sentrene.

7.3.3 Avvisning på grunn av plassmangel

Over halvparten av krisesentrene, 29 sentre, avviste minst en søker på grunn av plassmangel i 2005. Det er ingen klar sammenheng mellom sentrenes størrelse og om de har avvist søkere eller ikke. Verken de aller største eller de aller minste sentrene har måtte avvise, mens det for de resterende er svært blandet. I gjennomsnitt er antall sengeplasser likevel lavere for de sentrene som har avvist enn for de som ikke har avvist, med henholdsvis i underkant av syv og vel ni plasser.

Viktigere enn antall senger totalt på senteret er kapasiteten, eller antall senger per 1000 innbyggere i kommunene som senteret betjener. Det er en markant forskjell mellom de som har måttet avvise, og de som ikke har det. De som ikke har avvist, har nesten dobbelt så stor kapasitet i forhold til innbyggerantallet som de som har måttet avvise.

På den andre siden har de sentrene som har avvist personer som ønsker å bo på sentrene, flere beboere per 1000 innbyggere enn de sentrene som ikke har avvist noen. Sammenholder vi disse to forholdene, ser vi at mens de som har avvist har relativt liten kapasitet, men mange brukere, har de som ikke har avvist, bedre samsvar mellom kapasiteten og antall brukere.

Tabell 7.6 Krisesentre som i 2005 avviste brukere på grunn av plassmangel, sett i forhold til antall sengeplasser og antall beboere per innbyggere i dekningskommunene

Avvist en eller flere brukere pga plassmangel	Antall sengeplasser per 1000 innbyggere	Antall beboere per 1000 innbyggere
Nei	,57	,54
Ja	,30	,73
(N)	(50)	(49)

Ser vi på forholdet mellom antall sengeplasser og antall beboere i løpet av 2005, får vi også et bilde av svært ulikt press på krisesentrene. Ekstreme eksempler er Sauda og Follo. Mens Sauda krisesenter hadde 0,33 beboere per plass i 2005, hadde Follo over 10. Forholdet mellom antall sengeplasser og antall beboere har også stor betydning for om personer som ønsker å bo på sentrene, avvises eller ikke. Mens de som avviser brukere i snitt hadde litt over tre beboere per sengeplass, hadde de som ikke avviste, litt under to beboere per sengeplass i løpet av året.

7.4 Oppsummering

Gjennomgangen av tilgjengelighet til krisesentrene, i form av reiseavstand, reisetid, tilgjengelighet til transportmidler og i form av kapasitet, belastning og avvisning på grunn av plassmangel, viser at det er relativt store forskjeller innbyrdes mellom krisesentre og mellom sentre i ulike deler av landet. God krisesenterdekning både i form av korte reiseavstander, god tilgang til offentlige transportmidler, og i form av god kapasitet med hensyn til antall senger per 1000 innbyggere, ser ut til å øke bruken av krisesentrene. Særlig i spredtbygde strøk, med store avstander og mangelfulle kommunikasjoner, er det viktig å ha en god dekningsgrad, selv om dette kan medføre en lavere kapasitetsutnyttelse i betydningen antall beboere per seng i løpet av året. Å beholde også små sentre med få senger, og relativt få beboere per år, blir derfor viktig, både for å kunne tilby kortest mulig reisevei og for å holde en høy dekningsgrad.

I sin rapport fra 2004 reiser Vista spørsmålet om det bør utvikles nye krisesentre med et minimumstilbud hvor det nå er svært store reiseavstander, slik at en kan bedre søkingen fra disse områdene. Vista mener et slikt tilbud kan bestå av en beredskapsleilighet lokalt, samt personale som kan stille opp ved behov. Kostnadene ved et slikt tilbud ble anslått til 450 000 kr per år (2004 kr). Vista reiser imidlertid tvil om hvorvidt et slikt tilbud vil bli godt nok, om de som skal betjene det vil opparbeide tilstrekkelig erfaring og om det lar seg gjennomføre i praksis.

Norge har en gjennomsnittlig dekningsgrad på 1,5 «familieplasser» per 10.000 kvinner i de områdene krisesentrene dekker. Minstestandarden som foreslås i europeisk sammenheng er en familieplass per 10.000 kvinner. De geografiske og befolkningsmessige forutsetningene Norge har, tilsier at standarden bør ligge høyere enn forslaget fra Europarådet. Ingen norske sentre

bør ha under en minstenorm på 1,5 familieplasser. For øvrig bør det foretas individuelle vurderinger i forhold til det enkelte senterers behov for plasser, i tråd med de erfaringer sentrene har med pågang av brukere.

Vi mener det kan være grunner til å overveie om en i distrikter med dårligst dekning av eksisterende sentre bør etablere beredskapsleiligheter som en type satellitt knyttet til et større senter. Disse leilighetene vil da ikke kunne brukes som bosted for kvinner og eventuelle barn over lengre tid, men primært fungere som et mottakssted hvor kvinnen kan få umiddelbar beskyttelse og hjelp for så eventuelt å flytte til et større senter hvis det er behov for et mer langvarig opphold.

8. Bemanning

8.1 Innledning

Krisesenterbevegelsen forutsatte offentlig finansiering av krisesentrene. Fra 1981 ble det opprettet en ordning for etablering og drift av krisesentre, der staten bevilget en like stor sum som kommunene bidro med. Fra 2005 er finansieringsordningen fordelt mellom kommuner og stat med henholdsvis 20 og 80 prosent. Sentrene har imidlertid fortsatt varierende økonomiske rammebetingelser. I 2007 var det offentlige tilskuddet fra stat og kommuner på nærmere 180 millioner kroner, mens budsjettene mellom sentrene varierte fra 200.000 til 14,4 millioner kroner.³⁰

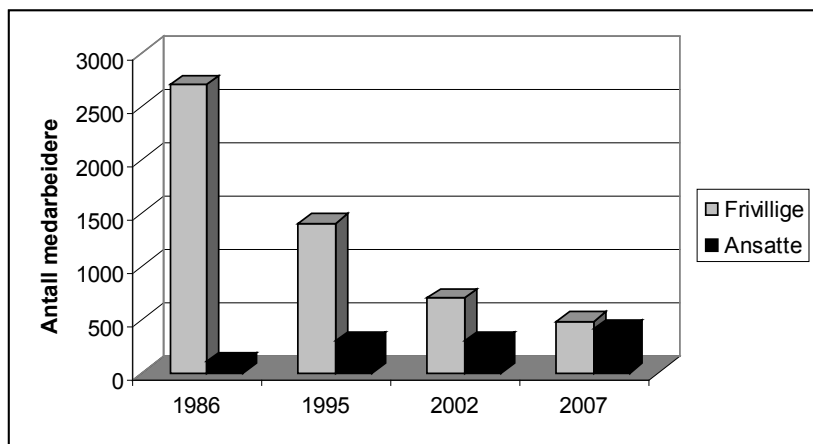
Krisesenterbevegelsen krevde i prinsippet lønn for alt arbeidet ved sentrene. I pionerperioden var det imidlertid viktigere å få i gang sentre for å synliggjøre voldsproblemet enn å motta lønn til vaktene fra første dag. Et minimumskrav var imidlertid at daglig leder eller dagarbeider skulle være lønnet. Etter hvert fikk mange av sentrene budsjetter som muliggjorde avlønning av de frivillige vaktene. Avlønningen varierte fra en symbolsk godtgjørelse til ordinær lønn for arbeidet.

De «frivillige» medarbeiderne ved krisesentrene benevnes fortsatt som «frivillige» vakter, selv om de er lønnede medarbeidere. De frivillige medarbeiderne hadde tidligere, til forskjell fra ordinært ansatte ved sentrene, ingen arbeidsavtale med rettigheter og plikter som i et ordinært ansettelsesforhold. Ved mange sentre er forholdene nå endret, slik at også de «frivillige» vaktene har ordinære arbeidsavtaler. I dette kapitlet skal vi se nærmere på bemanningen på krisesentrene og presentere et forslag til bemanningsnorm.

³⁰ Disse tallene er hentet fra et notat fra Bufdir om statstilskudd til krisetiltak ajourført 17.08.2007. Krisesentrene som mottar laveste og høyeste beløp gjennom tilskuddsordningen, oppga selv høyere beløp for budsjettene i spørreskjemaet, ved at de for eksempel hadde tatt med bevilgninger i forbindelse med egne prosjekter knyttet til senteret.

8.2 Medarbeidere og bemanning

Til sammen 914 personer var tilknyttet krisesentrene i Norge høsten 2007. Det vil si at de hadde krisesenteret som sin arbeidsplass eller arbeidet som «frivillige» vakter. Ved de 26 sentrene som fortsatt har en ordning med frivillige vakter, utgjør de frivillige til sammen 481 personer. I tillegg kommer 413 ordinært ansatte fordelt på 50 krisesentre.³¹ Ett krisesenter har ingen ordinært ansatte, kun 12 frivillige medarbeidere.³²



Figur 8.1 Totalt antall medarbeidere ved krisesentrene i 1986, 1995, 2002 og 2007³³

Ser vi på endringen i antallet medarbeidere (ansatte og frivillige) ved krisesentrene fra 1986 til 2007, har det i hele perioden vært en klar nedgang i antallet frivillige vakter, fra nærmere 3000 til i underkant av 500. Tilsvarende har det vært en økning i antallet medarbeidere med ordinær ansettelse, fra ca. 100 til vel 400 personer, en firedobling i løpet av vel tjue år (se figur 8.1). Antallet medarbeidere i ordinære stillinger varierer for øvrig mye mellom sentrene – fra fire til 50 personer.

³¹ Legger vi sammen det totale antallet frivillige og ordinært ansatte får vi 894, dvs 20 personer færre enn det som ble oppgitt på spørsmålet om hvor mange personer som totalt var tilknyttet krisesentrene. Avviket skyldes sannsynligvis at enkelte sentre i tillegg til ordinært ansatte og frivillige har tatt med faste vikarer.

³² Dette senteret klassifiseres som senter med tradisjonell driftsmodell i analysene. Når analysene gjelder daglige ledere, holdes dette senteret utenfor. N blir i disse tilfellene 50 i stedet for 51.

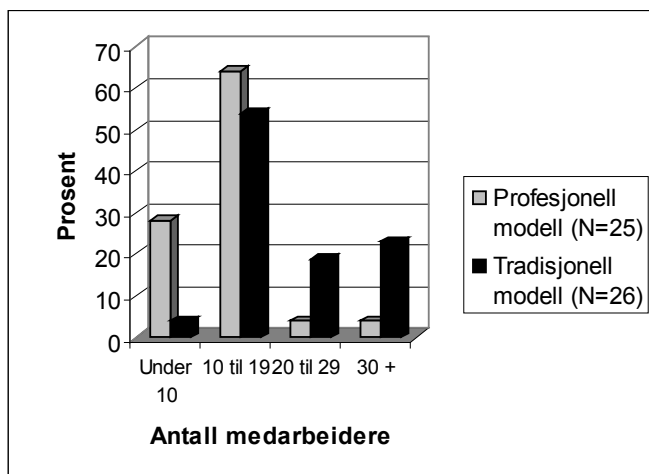
³³ Tallene er hentet fra følgende kilder: (Andersen, 1997; Andersen & Østbye, 1998; Jonassen, 1987; Jonassen & Stefansen, 2003)

Tabell 8.1 Totalt antall medarbeidere (ordinære stillinger og frivillige vakter) ved krisesentrene i 2007. Absolutte tall. N=51

Antall medarbeidere	Antall sentre
Under 10 medarbeidere	8
10-19 medarbeidere	30
20-29 medarbeidere	6
30 medarbeidere eller flere	7
Total	51

Tabell 8.1 viser at åtte av 51 sentre har færre enn 10 medarbeidere, mens hovedtyngden av sentrene (59 prosent) har mellom 10 og 19 medarbeidere. 13 sentre (25 prosent) har 20 eller flere medarbeidere.

Syv av de åtte krisesentrene med færre enn 10 medarbeidere drives med kun ordinært ansatte, mens ett senter utelukkende har frivillige (gjelder senteret som ikke har ansatt daglig leder).³⁴



Figur 8.2 Antall medarbeidere fordelt på krisesentre med tradisjonell og profesjonell driftsmodell. Prosent

De frivillige medarbeidere ved krisesentrene dekker ettermiddager, kveld og netter og tar som regel få vakter i måneden. Krisesentre med frivillige (tradisjonell driftsmodell) må derfor ha flere medarbeidere enn de med kun ordinært ansatte (profesjonell driftsmodell) for å få virksomheten til å gå rundt. Det er derfor rimelig at hovedtyngden av de tradisjonelle sentrene som

³⁴ Det aktuelle senteret har svært få beboere. De siste årene har mellom en og fire kvinner årlig søkt tilflukt på senteret.

har frivillige vakter, har mange medarbeidere, mens de fleste profesjonelle sentrene har 10 medarbeidere eller færre (se figur 8.2).

8.2.1 Ordinært ansatte og frivillige medarbeidere

Andelen ordinært ansatte økte fra fire prosent til ca en tredjedel av medarbeiderne i perioden 1986 til 2002 (Jonassen og Stefansen 2003). I 2002 hadde 20 av 50 sentre utelukkende fast ansatte («profesjonell» driftsmodell), og i 2007 ytterligere fem sentre. 25 sentre hadde fortsatt «tradisjonell» driftsmodell med en blanding av ordinært ansatte og frivillige, mens ett senter hadde kun frivillige.

Tre av sentrene med frivillige vakter sier at de kun benytter frivillige vakter i helgene og/eller etter ordinær arbeidsdag er slutt. I tillegg benytter ett senter frivillige vakter kun til arbeid med trivselstiltak.

Ser vi på driftsmodell i forhold til organisasjonstilknytning får vi følgende fordeling:

Tabell 8.2 Driftsmodeller sett i forhold til krisesentrenes organisasjonstilknytning. Absolutte tall. N=51

Driftsmodell	KS	NOK	Ingen org. tilknytning	Totalt
Tradisjonell	25	-	1	26
Profesjonell	9	15	1	25
Totalt	34	15	2	51

De to krisesentrene uten organisasjonstilknytning er i det ene tilfellet et senter med kun ordinært ansatte og i det andre tilfellet et senter med utelukkende frivillige.

Av tabell 8.2 går det fram at alle krisesentrene med medlemskap i Norsk Kriesesenterforbund drives med kun ordinært ansatte. Det samme gjelder ni av de 34 sentrene med medlemskap i Kriesesentersekretariatet.

De frivillige vaktene utgjør en stadig mindre andel av medarbeiderne ved krisesentrene. Tidligere undersøkelser tyder på at reduksjonen av antallet frivillige øker kvaliteten på hjelpen. Det er også problematisk med stadige utskiftninger i staben for beboerne på krisesentrene. I 1988 rapporterte to tredjedeler av 49 kriesesenterbrukere som deltok i en evalueringsstudie, at de hadde negativ erfaring med frivillige vakter (Jonassen, 1987). Også i studien fra 2000 sa brukerne at ordningen med frivillige vakter burde endres. Vaktene var for mange, og enkelte ble opplevd som uegnet for oppgaven (Jonassen & Eidheim, 2001).

8.3 Utviklingen går mot flere sentre med profesjonell driftsmodell

Jonassen og Stefansen (2003) stiller spørsmål om endringen i retning av flere profesjonelle sentre har vært en villet utvikling og konkluderer med at dette varierer fra senter til senter. For noen sentre har endringen, ifølge forfatterne, vært styrt og dermed skapt splittelse i medlemsmassen (de frivillige vaktene), mens den for andre har vært en villet utvikling uten interne konflikter.

På spørsmål om hvordan krisesentermedlemmene/vaktene stiller seg til en utvikling mot flere ansatte og færre frivillige, oppgir 11 daglige ledere at det er ulike oppfatninger om dette internt i krisesentergruppa. Fem sier at krisesentermedlemmene ønsker å fortsette med frivillige vakter i samme omfang som på undersøkelsestidspunktet. Seks sentre ønsker flere ordinært ansatte, men vil samtidig beholde en viss andel frivillige. Tre ledere oppgir at krisesentermedlemmene/vaktene på sikt ønsker utelukkende ordinært ansatte.³⁵

Når 22 av de 26 tradisjonelle sentrene oppgir at de på sikt ønsker å beholde frivillige medarbeidere, om enn i redusert antall, har nok dette sammenheng med at de frivillige vaktene og ansatte som arbeider ved krisesentrene har et sterkt engasjement i virksomheten. De er bekymret for at innholdet i tilbudet og forståelsen av problemet, vold i nære relasjoner, skal utvannes og at krisesentrene kan komme til å miste sitt særpreg. Det gjelder både i forhold til det å opprettholde tilbudet som et særtiltak for kvinner og barn, og at engasjementet hos medarbeiderne etter hvert vil svekkes. Mange er i tillegg bekymret for at de politiske aspektene knyttet til voldsproblemet vil forsvinne.

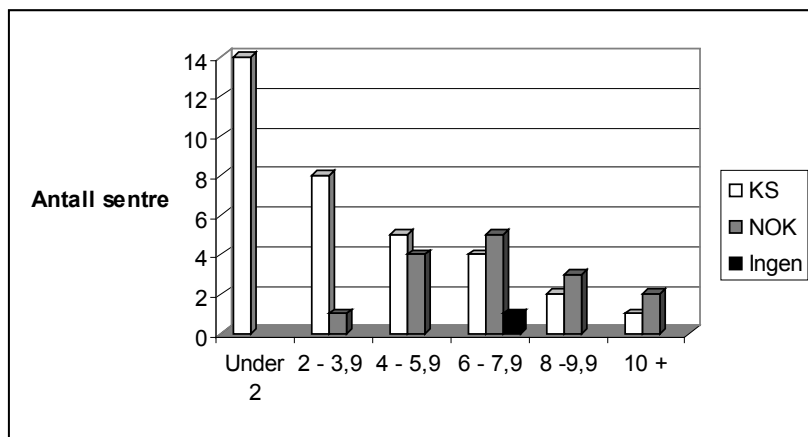
At kvinner hjelper kvinner på frivillig basis og ikke bare med utgangspunkt i et omsorgsperspektiv, men også i et kvinnepolitisk perspektiv er fortsatt viktig for krisesentre som har opprettholdt den frivillige vaktordningen.

8.4 Årsverk og stillingskategorier

I 1995 var det ca. 150 årsverk i ordinære stillinger ved krisesentrene. I 2002 hadde slike årsverk økt til ca 200 (Jonassen og Stefansen 2003), mens de i 2007 hadde økt til 254 årsverk. Det er de «profesjonelle» sentrene med kun ordinært ansatte som naturlig nok har flest årsverk. De andre disponerer ett eller flere årsverk og benytter ellers frivillige vakter for å dekke opp kvelder, netter og

³⁵ Det er kun sentrene som fortsatt har frivillige vakter som har svart på dette spørsmålet.

helger. Disse inngår ikke som årsverk i krisesentrenes oversikter. Når vi ser antall årsverk (stillingshjemler) fordelt på krisesentrenes medlemstilknytning, har de fleste av NOK-sentrene (15 sentre) og de ni KS-sentrene som utelukkende har fast ansatte, fire-fem årsverk eller mer. Hovedtyngden av KS-sentrene, der 25 av 34 sentre har frivillige medarbeidere, har få årsverk/stillingshjemler, slik det fremkommer i figur 8.3.



Figur 8.3 Antall årsverk i ordinære stillinger fordelt på sentre med ulik organisasjonstilknytning (N=50)

14 av 34 sentre tilknyttet KS hadde under to årsverk i ordinære stillinger. Åtte hadde mellom to og fire årsverk. Det vil med andre ord si at to tredjedeler av KS-sentrene hadde under fire årsverk. På den andre siden finner vi at 14 av 15 medlemssentre i NOK har fire årsverk eller mer i ordinære stillinger. Det ene senteret som var uten organisasjonstilknytning, hadde 7,76 årsverk, mens det andre hadde ingen ordinære stillinger, kun frivillig innsats.

411 av de 914 personene som har sin arbeidsplass eller jobber frivillig som vakt ved sentrene, er ordinært ansatte. De ordinært ansatte er forsøkt plassert i kategoriene «brukerretta stillinger» og «merkantile stillinger». I brukerretta stillinger inngår daglig leder/dagarbeidere, nestleder, miljøarbeidere, barnearbeidere og eventuelle andre stillingskategorier rettet mot krisesenterbrukerne. Under «merkantile stillinger» sorterer kontoransvarlig/sekretær, kjøkken/husansvarlig, vaktmester, renholder eller liknende posisjoner.

Det viste seg å være vanskelig å differensiere mellom brukerretta stillinger og merkantile stillinger. Stillingen som daglig leder innebærer både merkantile og brukerretta oppgaver. I noen tilfeller var nestlederstillinger rene administrative stillinger. Et annet problem er at en del av sentrene er underlagt kommunale

regnskapsorganer, slik at regnskapsarbeid blir for noen sentre utført av kommunen, mens andre må ivareta disse funksjonene sjøl. Det blir derfor en omtrentlig fremstilling av andelen brukerretta og merkantile stillinger i tabell 8.3. De 50 sentrene hadde til sammen 254 årsverk i ordinære stillinger (senteret med kun frivillige er ikke med). I tabell 8.3 er det bare redegjort for stillingskategorier for 226 av disse årsverkene. Årsaken til dette er at noen av spørreskjemaene var mangelfullt utfylt når det gjaldt detaljer om stillinger og årsverk.

Tabell 8.3 Antall personer og årsverk ved 50 krisesentre fordelt på stillingskategorier. Absolutte tall

Stillingskategorier	Antall personer	Antall årsverk
Brukerretta stillinger	368	208,6
Merkantile stillinger	36	17,55
Totalt	404	226,15

De merkantile stillingene utgjør snaut åtte prosent av det totale antall stillinger. For mange sentre med få ordinært ansatte er antageligvis også en del merkantile oppgaver tillagt brukerretta stillinger. Åtte av de 36 personene i merkantile stillinger var kontoransvarlige/-sekretærer, fem var kjøkken/husansvarlige, fire var vaktmestere, 11 var renholdere og åtte var registrert i andre stillingskategorier.

De 50 sentrene som har daglig leder/dagarbeidere, oppgir at de har daglige ledere i hele stillingshjemler. Enkelte sentre oppgir at stillingen som daglig leder deles mellom to eller flere personer. Ett krisesenter oppgir at funksjonen som daglig leder deles mellom fire dagarbeidere. Organiseringen er da slik at medlemmene i krisesentergruppa, som består av 25 frivillige vakter, er overordnet de fire dagarbeiderne (som sannsynligvis også selv er medlemmer i krisesentergruppa). Fordelingen av stillingskategorier når det gjelder brukerretta stillinger er:

Tabell 8.4 Brukerretta stillinger ved 50 krisesentre fordelt på antall personer og årsverk. Absolutte tall

Brukerretta stillinger	Antall personer	Antall årsverk
Daglig leder	75	62,40
Nestleder	18	14,10
Miljøarbeider	188	84,55
Barnearbeider	27	13,05
Andre brukerretta stillinger	60	34,53
Totalt	368	208,6

Miljøarbeiderstillingene utgjør flest årsverk ved krisesentrene med 41 prosent av de brukerretta stillingene. Daglig lederstillingene utgjør vel 62 årsverk, som tilsvarer 30 prosent av denne typen stillinger. 27 barnearbeidere deler på vel 13 årsverk (6 prosent). De 19 sentrene som har barnearbeiderstillinger, har fra en til seks personer i slike stillinger. De fleste sentrene har med andre ord primært deltidsstillinger å tilby barnearbeiderne. Årsverkene i disse stillingene varierer mellom sentrene fra 20 prosent stillinger til to hele årsverk.

Brukere med minoritetsbakgrunn utgjorde i 2006 56 prosent av beboerne på krisesentrene. En kunne derfor kanskje forvente at personer med ikke-vestlig bakgrunn og relevante kvalifikasjoner ble trukket inn som medarbeidere ved sentrene. Ser vi alle krisesentrene under ett, har 18 av de ansatte ikke-vestlig bakgrunn, det vil si fire prosent av alle ansatte i ordinære stillinger. 13 av disse er ansatt i brukerretta stillinger og fem i merkantile stillinger.

Det kan også være gode grunner for å trekke inn menn som medarbeidere på sentrene, for eksempel som barnearbeidere. Mange barn som har opplevd vold i familien, kan ha behov for andre typer mannlige rollemodeller enn de som sliter med volds- og aggresjonsproblemer. Det er totalt 13 menn ansatt i ordinære stillinger på krisesentrene. Fire av disse er i brukerretta og ni i merkantile stillinger. De fleste mennene som arbeider på krisesentrene, er å finne på sentre med medlemskap i NOK, henholdsvis 11 mot to menn i KS-sentrene.

8.5 Bemanningsønsker og realiteter

Høsten 2007 hadde krisesentrene til sammen 254 årsverk. 192,7 av årsverkene var fordelt på de 25 profesjonelle sentrene, mens de øvrige sentrene hadde 61,3. Da vi ba de daglige lederne tilkjennegi hvor mange årsverk/stillingshjemler det var ønskelig at krisesenteret hadde, var svarene samlet 368 årsverk. Av disse var 84 prosent plassert i brukerretta stillinger og 16 prosent i merkantile funksjoner.

Avstanden mellom det reelle og det ønskede antallet er på 114 hele årsverk/stillingshjemler og ville ha utgjort en økning i forhold til dagens nivå på 45 prosent. Skiller vi mellom tradisjonelle og profesjonelle sentre, finner vi at 46 av de 51 sentrene ga uttrykk for at de ønsket en økning i staben – like mange av de tradisjonelle som de profesjonelle. I gjennomsnitt ønsket de tradisjonelle sentrene en økning fra 2,9 til 6,2 årsverk, mens de profesjonelle ønsket en økning fra 7,7 til 8,7 årsverk. Dette gir oss en indikasjon på at de tradisjonelle

sentrene ønsker en markert styrking av innslaget av ordinært ansatte og en innsnevring i antallet frivillige medarbeidere. Samtidig indikerer det beskjedne behovet for økning i bemanningen at mange av de profesjonelle sentrene var rimelig godt fornøyd med bemanningen slik den var høsten 2007.

Mange av krisesentrene som ønsker en økning i stillingshjemlene, drives med knappe budsjetttrammer og er henvist til å benytte frivillige vakter med symbolsk betaling heller enn ordinært ansatte. Videre har økningen av brukere med ikke-vestlig bakgrunn betydd en merbelastning på krisesenterets ansatte, fordi disse kvinnene har behov for bistand i et langt større omfang enn det krisesentrene har vært vant til med etnisk norske brukere.

8.6 Hvilke bemanningsnormer bør krisesentrene ha?

På undersøkelsestidspunktet hadde krisesentre med profesjonell driftsmodell en bemanning på mellom 2,2 til 26 årsverk, mens de med tradisjonell modell hadde mellom ett og 8,4 årsverk i ordinære stillinger. I tillegg hadde de tradisjonelle sentrene en vaktgruppe med fra seks til 40 personer.

For å gjøre en vurdering av hva som vil være rimelige normer for bemanning av krisesentrene, velger vi å ta utgangspunkt i de «profesjonelle» sentrene. Ved å rette fokus mot sentre som utelukkende har medarbeidere i ordinære stillinger, vil vi få et mål på hvor mange årsverk bemanningen ved krisesentre med ulik størrelse bør være. I og med at utviklingen går i retning av at også de «tradisjonelle» sentrene øker den ordinære bemanningen, er det sannsynlig at sentre som i dag har frivillige medarbeidere, på sikt ender opp med utelukkende ordinært ansatte.

8.6.1 Bemanningsmål

Brukermassen består både av beboere, dagbrukere og personer som henvender seg på telefon for å få råd og veiledning. På landsbasis var antallet dagbrukere i 2006 33 prosent flere enn antallet beboere på krisesentrene, 2518 mot 1899. De 1899 kvinnene som bodde på sentrene dette året, hadde til sammen 2387 opphold. Tilsvarende avla 2518 dagbrukere 8817 besøk på sentrene. I tillegg til å betjene beboere og dagbrukere, mottok krisesentrene nærmere 13000 telefonhenvendelser som gjaldt vold og overgrepssrelaterte saker.

Vi velger å ta utgangspunkt i antall opphold av kvinner på sentrene i 2006 som et mål på arbeidsbelastningen ved det enkelte senter. Vi velger å bruke betegnelsen

«beboere» sjøl om enheten egentlig er «opphold av kvinner» på sentrene. Antallet dagbrukere varierer fra senter til senter, og det er ulike forklaringer på hvorfor noen sentre har større pågang av dagbrukere enn andre. Både reiseavstand og andre forhold spiller inn. De fleste sentrene har imidlertid flere dagbrukere enn beboere. Likevel finnes det sentre der antallet dagbrukere er færre enn antallet beboere. Disse finnes oftest i spredtbygde områder. Antallet beboere gir likevel en pekepinn om aktiviteten og arbeidsbelastningen ved sentrene.

Utarbeidelsen av en mulig bemanningsnorm må ta utgangspunkt i den *grunnbemannning* som kreves for å holde en virksomhet døgnapen. Deretter må økningen i stillingshjempler være betinget av følgende faktorer:

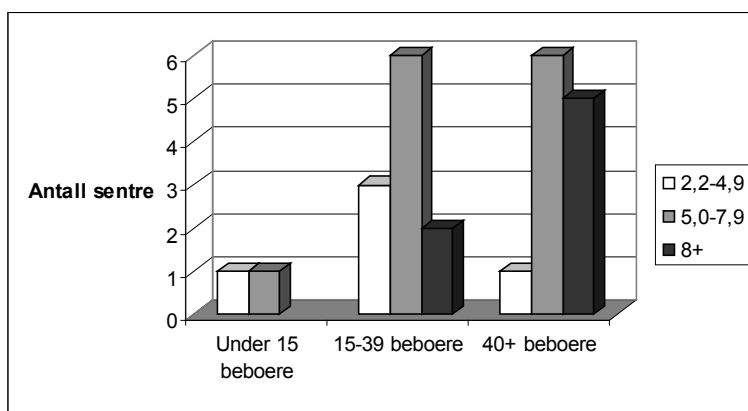
- Antallet brukere
- Innslaget av brukere med særlige behov
- Graden av tilgang på aktuelle hjelpetjenester
- Andel av arbeidstiden som bør brukes til ansattes kompetanseutvikling

Det sier seg sjøl at antallet brukere er den viktigste størrelsen for beregningen av hvor mange stillinger det vil være behov for på det enkelte krisesenteret. Samtidig er det dokumentert at ulike brukerkategorier betyr ulik arbeidsinnsats for sentermedarbeiderne. Det gjelder spesielt brukere med mange og omfattende problemer, for eksempel kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn. Men det gjelder også etnisk norske kvinner som kan være traumatiserte, eller som av andre grunner må ha omfattende bistand for å komme ut av en voldelig relasjon. Videre krever det spesiell tilrettelegging for å ha barn boende på sentrene. Dersom mange tjenester befinner seg langt borte fra det enkelte senter, kan det bety at en større del av arbeidstiden går med til å følge brukere til instanser i det offentlige hjelpeapparatet, politiet og andre tjenester.

Det bør i tillegg til dette tas høyde for at ansatte ved krisesentrene skal ha muligheter for kompetanseutvikling. I en kartlegging av kompetanse i familievernet brukte ansatte i det offentlige familievernet 17 prosent av arbeidstiden til fagutvikling og kompetanseheving (Jonassen, 1998). Faglig veiledning var da ikke inkludert.

8.6.2 Dagens bemanning

Det ville vært logisk dersom bemanningen ved krisesentrene sto i forhold til antall brukere, slik at sentre med få brukere hadde færre ansatte enn de med mange brukere. Diagrammet under viser ingen slik systematikk ved de profesjonelle krisesentrene (og heller ikke ved de tradisjonelle sentrene).



Figur 8.4 Årsverk sett i forhold til antall beboere ved profesjonelle krisesentre (N=25)

Av figur 8.4 går det fram at det finnes sentre som har fra to til nærmere fem årsverk/stillingshjemler både blant de som har under 15 beboere, blant sentre med mellom 15 og 39 beboere, og de med 40 eller flere beboere. Dette viser at sentre med noenlunde samme brukerpågang kan ha svært forskjellig bemanning.

Det finnes to sentre med profesjonell driftsmodell i kategorien «under 15 beboere». Det ene har 3,6 årsverk, mens det andre har 7,8 årsverk, altså mer enn dobbelt så stor bemanning. I sentre som har mellom 15 til 39 beboere, finner vi tilsvarende bemanning fra 2,2 til 14,8 årsverk. Senteret med 2,2 årsverk hadde 24 beboere i 2006. Blant sentrene med 40 eller flere beboere varierer bemanningen fra 4,5 til 26 årsverk. Senteret med 4,5 årsverk hadde 41 beboere, mens senteret med 26 årsverk hadde 343 beboere.

8.7 Hva er tilfredsstillende bemanning på et krisesenter?

Som vi har sett, varierer bemanningen på krisesentrene mye og står ikke nødvendigvis i forhold til pågangen av brukere. Vi skal i det følgende beskrive to krisesentre som sjøl mener at bemanningen er tilfredsstillende i forhold til den pågangen deres senter har.

Krisesenteret A ligger på et lite tettsted i et spredtbygd fylke. 13 kvinner og 22 barn bodde på senteret i 2006. 3 kvinner og 8 barn hadde ikke-vestlig bakgrunn. Senteret mottok kun to dagbrukere. Den ene besøkte senteret en gang, den andre var innom senteret to ganger. 28 av telefonhenvendelsene til

senteret gjaldt krisesituasjoner. Senteret er bemannet med 3,57 årsverk, som er tilstrekkelig til å ha døgnåpent. Årsverkene er fordelt på syv personer.

Krisesenter B ligger også på et mindre tettsted, men i et område med høy befolkningstetthet. Senteret hadde 96 kvinner og 133 barn som beboere i 2006. 57 kvinner og 108 barn hadde ikke-vestlig bakgrunn. Senteret mottok 343 dagbrukere som avla 665 besøk. 400 telefonhenvendelser gjaldt krisesituasjoner. Senteret er bemannet med 14,8 årsverk og ser dette som tilstrekkelig med den pågangen de har av brukere. Årsverkene er fordelt på 25 personer.

Vi velger å bruke Krisesenter A som utgangspunkt for en grunnorm for bemanning av et døgnåpent krisesenter, til tross for at senteret har få beboere og nesten ingen aktivitet i forhold til dagbrukere. En må for øvrig være klar over at det ikke lar seg gjøre å drive senteret uten å fordele de nærmere fire stillingshjemlene på minst syv personer.

Krisesenter B er eksempel på et stort senter med nærmere 100 voksne beboere og vurderer sjøl at en bemanning på 14 årsverk er akseptabelt. Antallet dagbrukere og dagsbesøk i forhold til antall beboere er uvanlig høyt.³⁶

Hovedtyngden av krisesentrene disponerer mellom fem og åtte årsverk. De fleste av disse har mellom 15 og 40 beboere.

Et senter med fire hele stillinger vil kunne holde døgnåpent og yte bistand til 15 voksne beboere og deres barn (i gjennomsnitt 1,8 per kvinne), ta imot inntil 50 dagsbesøk og i tillegg motta inntil 150 krisetelefonhenvendelser. Modellen forutsetter en økning i årsverk som er forholdsvis større for krisesentre med færre brukere enn de med mange. I tabells form ser grunnbemanningen slik ut:

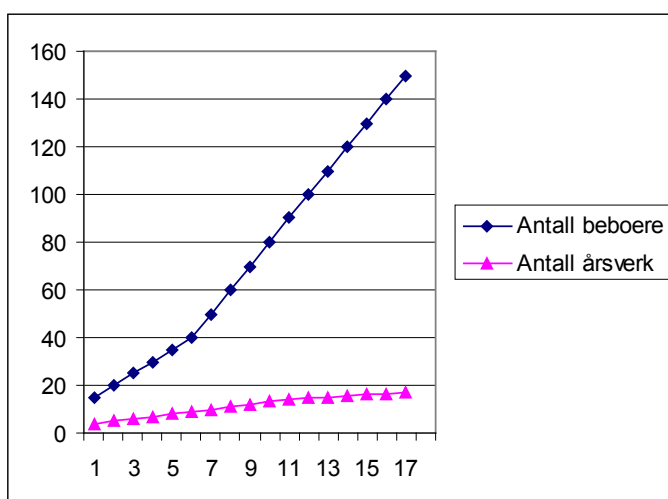
Tabell 8.5 Bemanningsnorm for krisesentrene

Antall beboere	Årsverk	Antall beboere	Årsverk
15	4	80	13
20	5	90	14
25	6	100	14,5
30	7	110	15
35	8	120	15,5
40	9	130	16
50	10	140	16,5
60	11	150	17
70	12		

³⁶ I gjennomsnitt ligger antall dagsbesøk per beboer på 3,7 på landsbasis. Senter A skulle i tråd med dette hatt 48 besøk og senter B 355 dagsbesøk i løpet av 2006. Variasjonene mellom sentrene er imidlertid store på dette området.

Vi setter årsverkene for grunnbemanning til fire og det foretas ingen økning i bemanningen før brukergrunnlaget øker ut over 15 voksne beboere per år. Øker beboerantallet ut over 15 kvinner og deres barn, må bemanningen økes tilsvarende. Økningen kan for eksempel skje i størrelsesforholdet ett årsverk per fem nye brukere opp til 40 voksne beboere. Deretter øker bemanningen med ett årsverk per 10 beboere opp til 90 beboere. Overstiger beboergrunnlaget 90 beboere/opphold, øker bemanningen med et halvt årsverk per 10 beboere. Et senter med 150 opphold vil, etter en slik bemanningsnorm, disponere 17 årsverk.

Vår bemanningsnorm er utformet slik at sentre med mange brukere får relativt færre årsverk per bruker enn sentre med få brukere. Beregningen er delvis basert på de daglige ledernes vurdering av hvor stor bemanning som er tilstrekkelig for å drive sentre med ulik størrelse på brukergruppene og på antagelser om at sentre med mange brukere oftest ligger i tettbygde strøk, som vil gi «stordriftsfordeler» i form av spesialiserte stillinger og bedre tilgang på et større utvalg av hjelpetjenester i geografisk nærhet. Figur 8.5 viser mønsteret i bemanningsnormen.



Figur 8.5 Bemanningsnorm for krisesentrene

Når det gjelder andre forhold det må tas hensyn til ved beregning av bemanningen, må det utarbeides et mål for vekting av sentrenes dekningsområde i forhold til innslag av innvandrere i befolkningen, hvor mye ekstra tid som går med til å følge brukere til hjelpeinstanser og kravet om at de som arbeider ved sentrene bør ha muligheter for vedvarende kompetanseutvikling. Det vil også være behov for å sette av tid til veiledning fra fagpersoner utenfor senteret

både for daglige ledere og andre ansatte. Et siste moment er behovet for å lage arbeidsplasser som ikke forutsetter delte stillinger. Alle disse forutsetningene må tas i betraktning ved fastsettelse av bemanningen.

Krisesentre som i utgangspunktet kunne forutsettes å drive med minimumsbemanningen på fire stillinger, vil sannsynligvis være lokalisert i spredtbygde områder, der det må tas høyde for at mer tid går med til ansattes reiser i forbindelse med samarbeidsmøter med andre tjenester, oppfølging av brukere, veiledning og kompetanseoppbygging.

8.8 Oppsummering

Vel 900 personer er tilknyttet krisesentrene, enten som ordinært ansatte eller som frivillig lønnete medarbeidere. Halvparten av krisesentrene har fortsatt en ordning med frivillige vakter, som til sammen utgjør vel halvparten av medarbeiderne. I tillegg kommer vel 400 ordinært ansatte. Ett senter har kun frivillige medarbeidere.

Det har vært en klar nedgang i antallet frivillige medarbeidere ved krisesentrene de siste 20 årene, fra nærmere 3000 til i underkant av 500. Samtidig har økningen i antallet ordinært ansatte gått opp fra ca. 100 til vel 400. Antallet medarbeidere ved krisesentrene varierer imidlertid sterkt, fra to til 50 personer.

Utviklingen går i retning av flere krisesentre med profesjonell driftsmodell. Det er imidlertid delte meninger om denne utviklingen blant medarbeiderne i sentre med tradisjonell driftsmodell. Enkelte krisesentergrupper i sentre med tradisjonell driftsmodell ønsker å fortsette med frivillige vakter, andre ønsker på sikt å legge om driften til kun ordinært ansatte, og ved atter andre sentre ønsker de en økning i andelen ordinært ansatte, men vil beholde en viss andel frivillige. Når et flertall av de tradisjonelle krisesentrene oppgir at de ønsker å beholde frivillige medarbeidere, om enn i et redusert omfang, henger det sannsynligvis sammen med deres sterke engasjement, samt frykt for at krisesentrene kan komme til å miste sitt særpreg og kvinnepolitiske perspektiv.

I løpet av 12 år har antallet årsverk i ordinære stillinger økt fra 150 til 254. Alle de 25 profesjonelle krisesentrene, med unntak av ett, disponerer fire årsverk eller mer, mens 21 av de 25 sentrene med frivillige medarbeidere disponerer mindre enn fire årsverk.

92 prosent av ansatte arbeidet i brukerretta stillinger og 8 prosent i merkan- tile stillinger. Hovedtyngden av de i brukerretta stillinger var miljøarbeidere, etterfulgt av daglige ledere og andre brukerretta stillinger. 27 personer jobbet som barnearbeidere.

De daglige lederne ønsket en økning i antall årsverk på 45 prosent. I gjen- nomsnitt ønsket de tradisjonelle sentrene en økning på vel tre årsverk, mens de profesjonelle sentrene ønsket en gjennomsnittlig økning på ett årsverk.

Siden utviklingen går i retning av flere sentre med kun ordinært ansatte, har vi tatt utgangspunkt i sentre med profesjonell driftsmodell når vi foreslår retningslinjer for bemanning av krisesentrene. En bemanningsnorm bør ta utgangspunkt i den grunnbemanning som kreves for å holde et krisesenter døgntøpent. Deretter må økningen i stillingshjemler være betinget av antal- let brukere, innslaget av brukere med særlige behov, graden av tilgang på hjelpetjenester og avstander til tjenester sentrene samarbeider med, og hvor stor del av arbeidstiden som skal brukes til kompetanseutvikling.

9. Krisesentrenes kompetanse høsten 2007

9.1 Kompetansebegrepet

Det er vanlig å skille mellom begrepene «realkompetanse», «formell kompetanse» og «uformell kompetanse». I NOU-meldingen, «Ny kompetanse» skisseres innholdet i disse begrepene på følgende måte (NOU-1997:25):

Realkompetanse er all kunnskap, ferdigheter, holdninger og den innsikten et menneske innehar. Realkompetanse kan være tilegnet gjennom utdanning og organisert læring, gjennom egenlæring og gjennom arbeid, familieliv, deltakelse i organisasjons- og samfunnsliv og lignende. Realkompetansen kan være uokumentert eller dokumentert i form av vitnemål, kursbevis, sertifikater etc.

Formell kompetanse er kompetanse som er verdsatt utenom det offentlige utdanningssystemet eller gjennom offentlig anerkjente sertifiseringsordninger.

Uformell kompetanse er kunnskaper, ferdigheter og innsikt som ikke er verdsatt gjennom offentlige utdanningssystemer.

I tillegg til formell og uformell kompetanse er personlig egnethet en viktig dimensjon i yrker der en arbeider med mennesker i en vanskelig livssituasjon. I mange tjenester er det behov for å ta avgjørelser basert på kvalitativt skjønn. Det gjelder spesielt innenfor omsorgs- og behandleryrkene. Rolf karakteriserer personlig kunnskap som oppstår når kunnskapstradisjoner forenes med individuell opplevelse, som *taus kunnskap* (Rolf, 1991). I den tause kunnskapen spiller personlige erfaringer og egenskaper ved det enkelte individ en stor rolle.

I dette kapitlet vil vi redegjøre for krisesentermedarbeidernes kompetanse høsten 2007 og vise hvordan utviklingen har vært over tid. Kompetanse vil i vår analyse være realkompetanse og vil bestå av registreringer av medarbeidernes utdanningsnivå og til dels fagbakgrunn og arbeidserfaring.

9.1.1 Oppgaver og kompetanse på sentrene

Krisesentrene har ikke som oppgave å drive behandling, men formidler brukerne videre til det offentlige hjelpeapparatet. Krisesenterbevegelsen hadde i utgangspunktet som ideal å drive likemannsarbeid i forhold til voldsutsatte kvinner og satte personlige egenskaper hos medarbeiderne som det viktigste kriteriet for å delta i krisesenterarbeidet. «Krisesenterfilosofien» var opprinnelig at de som søker hjelp etter å ha blitt utsatt for vold, ikke skulle møtes av eksperter og ikke trues av myndighetens inngripen, for eksempel barnevernet (Åkerstrøm, 1990). Krisesentrene ønsket opprinnelig ikke fagfolk på sentrene, men la vekt på personlig egnethet hos medarbeiderne. Den tause kunnskapen var med andre ord den viktigste forutsetningen for arbeidet på krisesentrene.

I undersøkelsen som ble foretatt i 2002 fikk de daglige lederne spørsmål om hvilken holdning krisesentergruppa (medlemmene/frivillige vakter) og ansatte hadde til idealet om at krisesentrene skulle drives av kvinner uten sosial- eller helsefaglig utdanning (Jonassen & Stefansen, 2003). Nærmere en tredjedel av de daglige lederne svarte at dette idealet gjaldt fortsatt, mens like mange svarte «både/og». Andelen krisesentre som sa at dette idealet fortsatt gjaldt, var høyere blant sentre med frivillige medarbeidere, sammenlignet med de med kun ordinært ansatte, henholdsvis 40 mot 15 prosent.

9.2 Daglige lederes erfaring og fagbakgrunn

9.2.1 Alder

Høsten 2007 var gjennomsnittsalderen for de daglige lederne ved krisesentrene 50 år. Aldersspennet går fra 31 til 64 år. Bare fire daglige ledere var under 40 år. Av de øvrige var omtrent halvparten under og halvparten over 50 år. Aldersfordelingen er den samme som i 2002. Gjennomsnittsalderen er tilnærmet lik ved sentre med tradisjonell og profesjonell driftsmodell. Det var likevel en høyere andel av de daglige lederne ved de profesjonelle sentrene som var 50 år eller eldre, sammenlignet med de tradisjonelle, henholdsvis 56 mot 40 prosent.

9.2.2 Ansiennitet

Dersom vi ser på hvor lenge de daglige lederne har hatt stillingen, får vi følgende fordeling:

Tabell 9.1 Antall år i stillingen som daglig leder fordelt på driftsmodell. Absolutte tall. N=51

Antall år i stillingen	Driftsmodell		Totalt
	Tradisjonell	Profesjonell	
Under 5 år	11	8	19
6-10 år	4	9	13
11-15 år	4	4	8
16 år eller mer	6	3	9
Totalt	25	24	49

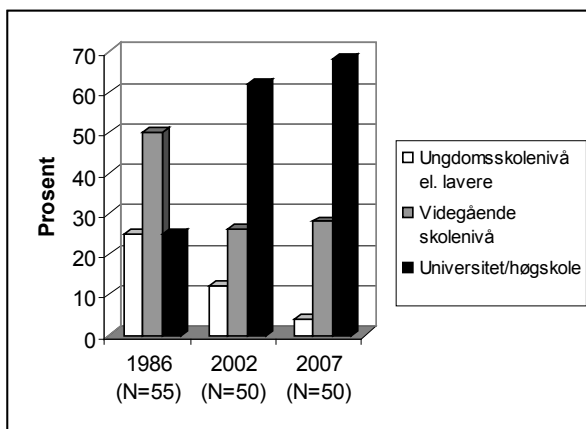
Missing=2

På undersøkelsestidspunktet hadde de daglige lederne vært ansatt på sentrene fra fem måneder til 23 år. Den gjennomsnittlige ansettelsestiden var åtte år og er den samme som i 2002. Ser vi på daglige lederes gjennomsnittstid i stillingen i forhold til driftsmodell, finner vi at ledere ved tradisjonelle sentre har lengre «fartstid» (10,3 år) enn ledere ved profesjonelle sentre (6,6 år).

Tabell 9.1 viser at to tredjedeler av de daglige lederne har vært i stillingen i 10 år eller kortere tid, som er det samme som i 2002, mens 19 av 49 ledere har hatt stillingen i 5 år eller kortere tid. Ni daglige ledere oppgir at de har hatt stillingen i 16 år eller mer. Tre av disse hadde vært i stillingen i henholdsvis 20, 22 og 23 år.

9.2.3 Utdanningsnivå

Dersom vi ser på utviklingen i daglige lederes utdanningsnivå fra 1986 til 2007, finner vi at andelen personer med høyere utdanning har økt betraktelig i løpet av dette tidsrommet.



Figur 9.1 Daglige lederes/ dagarbeideres utdanningsnivå i 1986, 2002 og 2007. Prosent

Økningen i andelen personer med utdanning på høyere nivå har også skjedd i samfunnet generelt i perioden.³⁷ Andelen daglige ledere med høyere utdanning har hatt en økning fra 24 prosent i 1986 til 68 prosent i 2007, det vil si nærmere en tredobling.

Tabell 9.2 Daglige lederes utdanningsnivå fordelt på driftsmodell. Absolutte tall. N=51

Utdanningsnivå	Driftsmodell		
	Tradisjonell	Profesjonell	Totalt
Ungdomsskole eller lavere	1	1	2
Videregående skole	8	6	14
Høgskole/universitet	16	18	34
Totalt	25	25	50

Missing=1

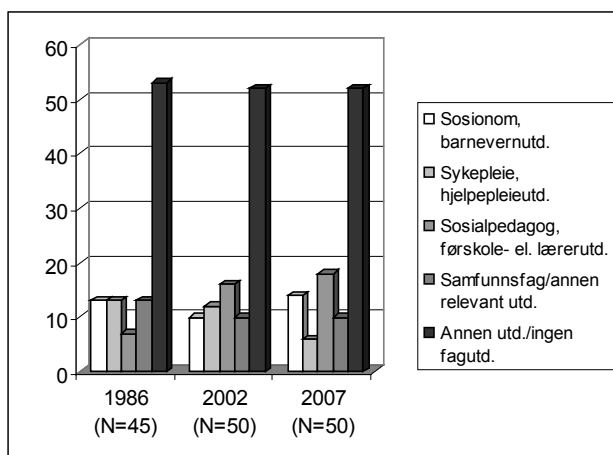
Tabell 9.2 viser at andelen daglige ledere med universitets- eller høgskoleutdanning synes å være relativt lik for krisesentre med ulike driftsmodeller.³⁸ Vel to av tre daglige ledere har utdanning på høyere nivå.

I kartleggingen som ble gjennomført i 2002 ble det konstatert at det generelle utdanningsnivået blant lederne hadde økt. Samtidig hadde kun halvparten av de daglige lederne relevant fagutdanning i form av yrkesretta utdanning innen sosial- eller helsefag eller relevant høyere utdanning innen fag som psykologi, samfunnsfag eller lignende. Dette var like mange som i 1986 (Jonassen 1987, Jonassen og Stefansen 2003).

Ser vi på fordelingen av daglige lederes fagbakgrunn basert på de foregående undersøkelsenes definisjon av hva som regnes som relevant fagbakgrunn og sammenligner dette med undersøkelsene fra i 1986 og 2002, får vi følgende fordeling:

³⁷ Se SSBs statistikk: www.ssb.no/aarbok/tab/tab-184.html og www.ssb.no/histstat/aarbok/1995.pdf

³⁸ Krisesenteret som er uten daglig leder er ikke med i tabellen.



Figur 9.2 Daglige lederes utdanning i 1986, 2002 og 2007. Prosent

Av figur 9.2 går det fram at andelen daglige ledere med og uten relevant utdanning har stått stille siden den første kartleggingen i 1986. Når vi ser nærmere på hvilken type utdanningsbakgrunn daglige ledere med utdanning på universitets- og høgskolenivå har, har påfallende mange en kombinasjon av flere ulike utdanninger. Vi har valgt å registrere den sosialfaglige utdanningen (sosionom/barnevern) når personene hadde en kombinasjon av sosialfaglig og annen relevant fagutdanning. Antall daglige ledere med sykepleie- eller hjelpepleieutdanning er halvert siden 2002, fra seks til tre personer. Andelen personer med pedagogisk utdanning er tilsvarende økt med en person. Her gir for øvrig små endringer store utslag i fordelingen av utdanninger. Når det gjelder øvrig utdanning, er det liten endring i daglige lederes utdanningsbakgrunn fra 2002 til 2007.

Blant de med annen samfunnsfaglig utdanning fantes personer med hovedfag i pedagogikk, sosialantropologi, statsvitenskap og med grunnfag i psykologi, jus etc. Av de som hadde annen utdanning på universitets/høgskolenivå, hadde mange utdanning innen økonomi, administrasjon og ledelse. Slike utdanninger er også relevante i en daglig lederstilling, men bør komme som supplement til helse- eller sosialfaglig utdanningsbakgrunn.

9.2.4 Erfaring fra krisesenterarbeid

49 av de 50 daglige lederne besvarte spørsmålet om de hadde erfaring fra krisesenterarbeid før de begynte i stillingen. 25 av disse hadde ikke slik erfaring. Mange av de 24 som hadde erfaring med krisesenterarbeid før de

ble daglige ledere, hadde vært med siden oppstarten som frivillig og enkelte var selv med å etablere krisesenteret.

Ser vi på daglige lederes erfaring med krisesenterarbeid før de tiltrådte stillingen i sentre med henholdsvis tradisjonell og profesjonell driftsmodell, får vi følgende fordeling:

Tabell 9.3 Daglige ledere med erfaring fra krisesenterarbeid fordelt på sentrenes driftsmodell. Absolutte tall. N=51

Erfaring fra krisesenterarbeid	Driftsmodell		
	Tradisjonell	Profesjonell	Totalt
Ja	15	10	25
Nei	10	14	24
Totalt	25	24	49

Missing=2

Andelen daglige ledere ved sentre med kun ordinært ansatte med erfaring fra krisesenterarbeid før de tiltrådte stillingen har økt siden kartleggingsundersøkelsen i 2002, fra 30 til 40 prosent. Vi vet imidlertid ikke om den tidligere erfaringen fra krisesenterarbeid var i form av en ordinær stilling eller som frivillig vakt. Andelen daglige ledere med slik erfaring ved sentrene med frivillige er omtrent den samme som i 2002, med henholdsvis 58 mot 60 prosent. Det er fortsatt slik at en høyere andel daglige ledere ved tradisjonelle krisesentre har erfaring fra krisesenterarbeid, sammenlignet med lederne ved profesjonelle sentre.

De daglige lederne hadde også en annen type arbeidserfaring før de tiltrådte stillingen. 31 ledere oppgir at de hadde erfaring fra arbeid i det offentlige hjelpeapparat, mens 36 hadde annen type arbeidserfaring³⁹. Mange av de med erfaring fra det offentlige hjelpeapparatet hadde arbeidet i sosial- og barneverntjenester. I tillegg hadde flere erfaring fra arbeid innen psykiske og somatiske helsetjenester, oppvekstkontor, rusomsorg og barnehage.

Vi finner ingen forskjeller i arbeidserfaring mellom daglige ledere i tradisjonelle og profesjonelle sentre. Derimot finner vi forskjell mellom daglige ledere som jobber ved sentre med medlemskap i henholdsvis KS og NOK. Ca. 70 prosent av de som leder KS-sentre hadde erfaring fra det offentlige hjelpeapparatet, mot 53 prosent av lederne i NOK-sentrene. Motsatt finner vi

³⁹ Disse to spørsmålene var ikke gjensidig utelukkende. Det vil si at de daglige lederne kunne spesifisere hvilke type erfaringer de hadde, både fra det offentlige hjelpeapparat og fra annen type arbeid.

at flere NOK-senterledere sammenlignet med KS-senterledere hadde erfaring fra annen type arbeid, henholdsvis 80 mot 67 prosent.

9.3 Ordinært ansattes erfaring og fagbakgrunn

Krisesentrene har til sammen 411 ansatte i ordinære stillinger. Av disse er 360 personer ansatt i brukerretta stillinger.⁴⁰ De daglige lederne oppgir et høyere antall personer i brukerretta stillinger (376 personer) når vi på et annet sted i spørreskjemaet ber om alder på personer ansatt i slike stillinger. Det kan derfor se ut til at enkelte respondenter kan ha gitt opplysninger om alder også på ansatte i merkantile stillinger da de svarte på dette spørsmålet.

9.3.1 Ansattes alder

Tabell 9.4 gir en oversikt over alder på ansatte hovedsakelig i brukerretta stillinger, men inkludert 16 personer i merkantile stillinger.

Tabell 9.4 Alder på ansatte i brukerretta stillinger. Prosent (N=376)

Alder	Prosent
Under 30	7
30-39 år	22
40-49 år	27
50-59 år	29
60 år eller eldre	15
Totalt	100

En høyere andel ansatte som arbeider i sentre med profesjonell driftsmodell sammenlignet med tradisjonelle sentre, har ansatte som er 50 år eller eldre, henholdsvis 39 mot 29 prosent. Tilsvarende finner vi en høyere andel tradisjonelle sentre med ansatte under 40, henholdsvis 37 mot 30 prosent.

I undersøkelsen fra 2002 fant man at de profesjonelle sentrene hadde rekruttert forholdsvis flere nye medarbeidere i løpet av de siste fem årene enn

⁴⁰ Med «brukerretta stillinger» menes stillinger som daglig leder/dagarbeidere, nestleder, miljøarbeider, barnarbeider og andre stillinger som ikke er av merkantil art. «Merkantile stillinger» består av kontoransvarlig/sekretær, kjøkken/husansvarlig, vaktmester, renholder og lignende.

de tradisjonelle sentrene.⁴¹ Vi ser det samme mønsteret i vår egen kartlegging. Etter 1. januar 2006 hadde sentre med profesjonell driftsmodell rekruttert 55 nye medarbeidere, mens tradisjonelle sentre hadde rekruttert 25 nye medarbeidere. Den gjennomsnittlige ansettelsestiden for ansatte i brukerretta stillinger ved sentrene er 8 år⁴². Til gjengjeld hadde 21 av de 25 tradisjonelle krisesentrene rekruttert 85 nye frivillige vakter i løpet av samme periode.

9.3.2 Ansattes utdanningsbakgrunn

Ett av spørsmålene i undersøkelsen var hvor mange ansatte (personer) krisesenteret hadde i ordinære stillinger (både brukerretta og merkantile stillinger). Frivillige vakter skulle ikke regnes med. De 25 sentrene med tradisjonell driftsmodell som hadde ansatte i ordinære stillinger, oppga til sammen 84 ansatte. Tilsvarende hadde de 25 sentrene med profesjonell driftsmodell 327 ansatte. 22 daglige ledere ved sentre med tradisjonell driftsmodell og 25 av de med profesjonell driftsmodell oppga utdanningsbakgrunnen til ansatte i brukerretta stillinger. Tabell 9.5 viser svarfordelingen.

Tabell 9.5 Utdanningsnivået på ansatte i brukerretta stillinger ved tradisjonelle og profesjonelle sentre. Prosent (N=375)

Utdanningsnivå	Tradisjonelle sentre	Profesjonelle sentre	Totalt
Ungdomskole el. lavere	12	20	17
Videregående skole	31	34	33
Universitet/høgskole	45	36	38
Annen utdanning	12	10	11
Totalt (N=)	100 (87)	100 (288)	100 (375)

De daglige lederne ved 23 av de 25 tradisjonelle sentrene med ordinært ansatte oppga til sammen 87 ansatte, tre flere enn antallet ansatte i brukerretta stillinger. Det kan bety at noen av de daglige lederne har regnet seg selv med i svaret. De 25 profesjonelle sentrene oppga utdanningen på 288 av de 327 ansatte i ordinære stillinger.

⁴¹ I dette tilfellet overlapper kategoriene med våre, fordi 2002-undersøkelsen sammenlignet sentre med og uten frivillige medarbeidere på dette spørsmålet.

⁴² Det er kun 43 av sentrene som besvarer dette spørsmålet.

Av tabellen går det fram at en høyere andel av de ansatte i ordinære stillinger ved de tradisjonelle sentrene har utdanning på universitets- eller høghskolenivå sammenlignet med ansatte ved profesjonelle sentre, 45 mot 36 prosent. Samtidig finner vi at forholdsvis flere av de ordinært ansatte i sentre med profesjonell driftsmodell har utdanning på ungdomsskolenivå eller lavere sammenlignet med de tradisjonelle sentrene, mens andelen ansatte med utdanning på videregående skole nivå er relativt lik ved de to sentertypene.

På spørsmål om hvilken type utdanning på universitets- eller høghskolenivå de ansatte hadde, ble det oppgitt mange ulike utdanninger. Utdanninger som gikk igjen var sosionom, barnevernspedagog, vernepleier, førskolelærer, lærer, spesialpedagog, sykepleier med og uten psykiatriutdanning, psykolog og psykotraumatolog. Det fantes også ansatte med sosiologibakgrunn, statsvitere, sosialantropologer og personer med økonomisk administrativ utdanning. Mer sjeldent var det at ansatte hadde kunsthøgskole, filologi og filosofi i fagkretsen.

Vel halvparten av de ansatte i brukerretta stillinger ved både tradisjonelle og profesjonelle sentre hadde erfaring fra sosial- eller helsefaglig arbeid.

9.4 Oppsummering

Kompetanse vil i vår analyse først og fremst si realkompetanse som omfatter registreringer av medarbeidernes utdanningsnivå, fagbakgrunn og arbeids-erfaring.

Krisesenterbevegelsens ideal var i utgangspunktet å drive likemannsarbeid overfor voldsutsatte kvinner. De var av den oppfatning at personlige egenskaper var viktigst hos kvinner som skulle arbeide ved krisesentrene. I dag finnes disse oppfatningene spesielt ved sentre som drives med tradisjonell modell.

Gjennomsnittsalderen for de daglige lederne ved krisesentrene er på 50 år, med et aldersspenn fra 31 år til 64 år. Gjennomsnittsalderen er tilnærmet lik ved sentre med tradisjonell versus profesjonell driftsmodell.

De daglige lederne hadde vært ansatt på krisesentrene fra fem måneder til 23 år, med gjennomsnittlig ansettelsestid åtte år. Lederne ved de tradisjonelle sentrene hadde lengre ansiennitet enn lederne ved de profesjonelle sentrene, henholdsvis 10,3 år mot 6,6 år.

Andelen daglige ledere med høyere utdanning har økt betraktelig de siste 20 årene. Økningen i utdanningen på høyere nivå har gått parallelt med den tilsvarende utviklingen i samfunnet forøvrig. De siste 20 årene er andelen daglige ledere med høyere utdanning nærmest tredoblet. Men ser en på

andelen daglig ledere med relevant fagutdanning, har denne stått tilnærmet stille. Økningen i andelen daglige ledere med høyere utdanning har skjedd innen fagfelt utenfor de sosial- og helsefaglige disiplinene.

I tillegg til den formelle utdanningen hadde halvparten av de daglige lederne erfaring med krisesenterarbeid fra tidligere, og mange hadde sjøl vært med på å etablere krisesenteret.

31 av de daglige ledere hadde erfaring fra arbeid i det offentlige hjelpeapparatet, og 36 hadde annen type arbeidserfaring. Det var ingen forskjeller i typer arbeidserfaring mellom lederne i tradisjonelle og profesjonelle sentre. Derimot hadde ca 70 prosent av lederne ved KS-sentrene erfaring fra det offentlige hjelpeapparatet mot 53 prosent av de som var tilknyttet NOK-sentrene.

Krisesentrene hadde til sammen 411 ansatte, og av disse var 360 ansatt i brukerretta stillinger. Den gjennomsnittlige ansettelsestida var 8 år. Det var en høyere andel ansatte ved de profesjonelle enn ved de tradisjonelle sentrene som var 50 år eller eldre. 38 prosent av de ansatte i ordinære stillinger hadde utdanning på høyere nivå – omtrent like stor andel ved de to sentertypene. Siden 2006 hadde sentrene engasjert 80 nye medarbeidere i ordinære stillinger, De profesjonelle sentrene hadde rekruttert 55 av disse, mens 25 hadde begynt i stillinger i de tradisjonelle sentrene.

Forholdsvis flere av de ansatte i brukerretta stillinger ved sentrene med tradisjonell driftsmodell hadde utdanning på universitets- eller høghskolenivå, henholdsvis 45 mot 36 prosent.

10. Behov for kompetanse ved krisesentrene

10.1 Innledning

Krisesentrene og deres organisasjoner har lenge hatt et ønske om kompetanseutvikling for sine medarbeidere. Det har vært holdt kurs i regi av krisesentrenes organisasjoner. I tillegg har Barne- og familiedepartementet arrangert konferanser over hele landet på spesifikke tema for krisesentrene og deres medarbeidere. Krisesentrene har for øvrig etterlyst et mer omfattende kompetanseutviklingsprogram rettet utelukkende mot krisesentrenes medarbeidere. I dette kapittelet skal vi forsøke å avdekke hvilken kompetanse krisesentrene sitter inne med og hvilke behov de har for ny kunnskap og for å «spisse» den kunnskapen de forventes å ha ekspertise på.

10.2 Prioritering av kompetanseutvikling

10.2.1 Policy for kompetanseheving

Prioritering av opplæring og kompetanseutvikling ved krisesentrene er avhengig av hvorvidt krisesentrene har en policy på dette feltet og hvor store økonomiske rammer som er avsatt til formålet. På spørsmål om sentrene hadde utarbeidet noen skriftlig policy om kompetanseutvikling, viste det seg at svært få svarte bekreftende på spørsmålet.

Tabell 10.1 Skriftlig policy om kompetanseutvikling ved krisesentrene fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall. (N=)

Skriftlig policy for kompetanseutvikling	Driftsmodell		
	Tradisjonell (26)	Profesjonell (25)	Totalt (51)
For daglig leder	1	7	8
For ansatte	1	8	9
For frivillige	1	-	1
Nei	24	12	36
Annet	-	7	7

24 av de 26 sentrene med tradisjonell driftsmodell og 12 av de 25 profesjonelle sentrene svarte nei på spørsmålet om det var utarbeidet skriftlig policy for kompetanseutvikling for virksomheten. Kun to av de 26 tradisjonelle sentrene hadde utarbeidet en skriftlig policy. I det ene tilfellet gjaldt dette for daglig leder, i det andre tilfellet for ansatte og frivillige. Åtte av sentrene med profesjonell driftsmodell har skriftlige retningslinjer om kompetanseutvikling. Ett av disse har policy på dette feltet kun i forhold til daglig leder, mens syv har skriftlig policy både i forhold til daglig leder og ansatte.

Syv daglige ledere som ikke hadde skriftlig policy for kompetanseutvikling, oppga at de i stedet hadde månedlige fagdager og årsplaner, en oppga at det i medarbeidersamtaler underskrives plankontrakter på dette feltet, ett senter har utarbeidet plan for opplæring (ikke policy), og en daglig leder sa at de forsøker å følge Kriesesentersekretariatets kompetanseutviklingsprogram. I tillegg oppga en daglig leder at målsettingen for kriesesenteret er kompetanseheving for alle ansatte. En annen sa at det var behov for mer kunnskap om dette feltet blant de ansatte, og at senteret har kompetanseutvikling under planlegging.

10.2.2 Budsjett for kompetanseutvikling

De totale driftsbudsjettene for 2007 var i gjennomsnitt på 2,4 millioner kroner for tradisjonelle kriesesentre og 4,9 millioner for profesjonelle sentre. Tilsvarende var budsjettene til kompetanseutvikling samme år i gjennomsnitt henholdsvis 64.400 kroner (gjaldt 25 av de 26 tradisjonelle sentrene) og 80.500 kroner (gjaldt 23 av 25 profesjonelle sentrene). I disse beløpene er det inkludert utgifter både til deltakelse på kurs og konferanser og utgifter til faglig veiledning. Beløpene varierte fra 10.000 til 170.000 kroner ved de tradisjonelle sentrene og fra 152.000 til 270.000 kroner ved de profesjonelle sentrene.

11 av de 26 daglige lederne ved de tradisjonelle sentrene vurderte beløpet som var stilt til disposisjon for kompetanseutvikling som tilstrekkelig, mens 12 av 25 ledere ved de profesjonelle sentrene mente det samme. Hvorvidt beløpene anses for å være tilstrekkelige, er avhengig av hvor mange medarbeidere beløpet skal deles på, og på hvilke ambisjoner det enkelte senter har for kompetanseutvikling. Noen av respondentene bemerker at beløpet som er avsatt til kompetanseutvikling er bra når det ses i relasjon til kriesesenterets totalbudsjett. En av de daglige lederne ved et tradisjonelt senter bemerker at det har vært vanskelig å planlegge gode kompetanseutviklende tiltak på grunn av blandingen med ansatte og frivillige medarbeidere.

10.3 Daglige lederes vurdering av muligheter for opplæring og kompetanseutvikling

10.3.1 Vurdering av egne muligheter

I studien fra 2002 oppga daglige ledere ved 15 sentre at de mottok faglig veiledning (Jonassen & Stefansen, 2003). Høsten 2007 var tallet på daglige ledere som fikk veiledning i jobben, økt til 29 personer – 13 ved tradisjonelle og 16 ved profesjonelle sentre. Syv daglige ledere mottar slik veiledning minst en gang per måned, mens 22 oppgir at dette skjer sjeldnere.

I 2002 var kun to av fem daglige ledere tilfredse med egne muligheter for kompetanseutvikling og faglig vedlikehold, halvparten av de som var tilknyttet profesjonelle sentre, mot en tredjedel av de som var tilknyttet tradisjonelle sentre. På spørsmål om hvordan de daglige lederne så på mulighetene for egen kompetanseutvikling og faglig oppdatering i jobben høsten 2007, fikk vi følgende fordeling:

Tabell 10.2 Daglige lederes muligheter for kompetanseutvikling og faglig oppdatering fordelt på sentre med ulik driftsstruktur. Absolutte tall. N=51

Muligheter for kompetanseutvikling	Driftsmodell		
	Tradisjonell	Profesjonell	Totalt
Svært fornøyd	2	4	6
Fornøyd	9	12	21
Både/og	12	8	20
Dårlige muligheter	2	-	2
Totalt	25	24	49

Missing=2

Tabell 10.2 viser at de daglige lederne er delt i synet på egne muligheter for kompetanseutvikling og faglig oppdatering. Litt over halvparten oppgir å være fornøyd eller svært fornøyd, mens de øvrige anser sine muligheter for kompetanseutvikling å være både/og eller dårlige.

Vi merker oss at en høyere andel av daglige ledere ved profesjonelle sentre er fornøyd eller svært fornøyd med mulighetene for kompetanseutvikling og faglig oppdatering enn de som arbeider ved tradisjonelle sentre, henholdsvis 64 mot 42 prosent. Mønsteret er det samme som i 2002, men andelen fornøyd daglige ledere har økt i begge gruppene.

10.3.2 Vurdering av ansattes muligheter

På spørsmål om hvilke rutiner krisesentrene har når det gjelder opplæring av nye medarbeidere, svarte daglige ledere ved 17 sentre at de hadde eget opplæringsprogram for nye vakter, og 38 at de benytter mentorordning som går ut på at en erfaren medarbeider veileder den nyansatte. I tillegg sa ledere ved 15 sentre at de hadde andre rutiner for opplæring av nyansatte.

33 sentre krysset av for en av de tre mulige svarkategoriene «Eget opplæringsprogram», «Mentorordning» og «Annet», mens 14 krysset av i to kategorier. Tre sentre krysset av i alle tre kategoriene.

Tabell 10.3 Rutiner for opplæring av nye medarbeidere i ordinære stillinger fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall (N=)

Rutiner for opplæring	Driftsmodell		
	Tradisjonell (25)	Profesjonell (25)	Totalt (50)
Eget opplæringsprogram	7	10	17
Mentorordning	21	17	38
Annet	8	7	15

Missing=1

Ved syv av de tradisjonelle sentrene og ved 12 av de profesjonelle har ansatte i brukerretta stillinger anledning til å få veiledning fra en fagperson utenfor senteret, i tillegg har 11 tradisjonelle og 16 profesjonelle anledning til faglig veiledning i gruppe. I begge sentertypene får nærmere halvparten av de ansatte veiledning minst en gang i måneden. Ved 15 av sentrene der ansatte mottar faglig veiledning, får de ansatte i brukerretta stillinger både individuell veiledning og veiledning i gruppe.

Tabell 10.4 Daglige lederes tilfredshet med ansattes muligheter for kompetanseutvikling og faglig oppdatering fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall. N=51

Muligheter for kompetanseutvikling	Driftsmodell		
	Tradisjonell	Profesjonell	Totalt
Svært bra	2	4	6
Bra	7	14	21
Både/og	13	5	18
Dårlige	2	1	3
Totalt	24	24	48

Missing=3

9 daglige ledere ved tradisjonelle og 18 ved profesjonelle sentre er fornøyd med mulighetene for kompetanseutvikling for ansatte i ordinære stillinger. Tilsvarende mener 15 daglige ledere ved tradisjonelle sentre og seks ved profesjonelle at mulighetene for kompetanseutvikling er både/og eller dårlige. Tre sentre svarte ikke på spørsmålet. De 27 daglige lederne som sa seg fornøyde med mulighetene for kompetanseutvikling og faglig oppdatering av ansatte, utgjorde over halvparten (56 prosent) av de 48 sentrene som svarte. Det er en økning i tilfredsheten til over det dobbelte siden forrige måling, som var på 24 prosent i 2002 (Jonassen & Stefansen, 2003).

10.3.3 Vurdering av frivilliges muligheter

19 av de 26 sentrene med frivillige oppga at de har et eget opplæringsprogram for nye vakter og 14 at de har en mentorordning. I tillegg oppga seks daglige ledere ved disse sentrene at de har andre rutiner for opplæring av frivillige medarbeidere. 13 sentre hadde krysset av for en av de tre svarkategoriene, opplæringsprogram, mentorordning og andre rutiner for opplæring. 10 sentre krysset av for to ordninger, mens to sentre oppga at de hadde både eget opplæringsprogram, mentorordning og andre ordninger for nye vakter.

10 daglige ledere i de 26 sentrene som har frivillige vakter, oppgir at vaktene gis veiledning. Ved ett senter mottar de veiledning minst en gang i måneden. Ved de øvrige sentrene skjer dette sjeldnere enn en gang per måned.

I 2002 var bare 12 av 30 daglige ledere ved sentre som hadde frivillige, tilfredse med mulighetene for kompetanseutvikling og faglig vedlikehold for vakter og andre medarbeidere. I 2007 er antallet som er tilfredse gått ned til ni (av 26 daglig ledere ved tradisjonelle sentre), mens 12 daglige ledere sier at mulighetene er både/og, og fire sier at mulighetene på dette området for frivillige vakter er direkte dårlige. En daglig leder unnlot å svare.

10.4 Motivasjon for kompetanseutvikling

Tidligere studier har dokumentert at det har vært vanskelig å få med frivillige vakter ved krisesentrene i kursopplegg og annen form for kompetanseutvikling (Haaland, 1997). De fleste vaktene har andre jobber og deltar i krisesenterarbeidet på egen fritid. De som har vært med lenge, sitter kanskje også med en følelse av at de har tilstrekkelig med kunnskap innen feltet. Vi spurte de daglige lederne om hvor motivert de sjøl, ansatte i brukerroretta stillinger og

frivillige vakter er for kompetanseutvikling i forbindelse med arbeidet på krisesentrene.

Tabell 10.5 Motivasjon for kompetanseutvikling hos ulike medarbeidere ved krisesentrene. Absolutte tall (N=)

Medarbeidere	Svært motivert	Ganske motivert	Ikke motivert	Kommer an på tema	Totalt
Daglig leder	44	5	-	-	49 (51)
Ansatte	30	8	-	6	44 (51)
Frivillige	4	7	1	14	26 (26)

De aller fleste daglige lederne synes å være sterkt motivert for kompetanseutvikling i jobben på krisesenteret. 44 svarte at de er svært motivert for dette, mens fem personer oppga at de var ganske motivert. En daglig leder besvarte ikke spørsmålet og ett senter hadde ikke daglig leder.

30 av de 44 daglige lederne som oppga at også de ansatte i brukerretta stillinger er svært motivert for kompetanseutvikling, sa i åtte tilfeller at de ansatte var ganske motivert, mens seks sa det kommer an på tema. Syv unnlot å svare.⁴³ For seks av disse gjelder det sannsynligvis daglige ledere som sitter alene i lønna stillinger ved sentrene.

De 25 daglige lederne som arbeider ved sentre som baserer virksomheten på frivillige vakter, oppgir at mange av disse er lite motivert for kompetanseutvikling. Ved fire sentre mener de daglige lederne at de frivillige er svært motivert for å lære mer, ved syv sentre er de ganske motivert, mens ved hele 15 av de 25 sentrene med frivillige oppgir de daglige lederne at motivasjonen enten er avhengig av tema eller ikke til stede i det hele tatt. Det er vanskelig å forplikte personer som gjør et arbeid på fritiden, sjøl om de får en godtgjørelse for arbeidet. Ved mange av disse sentrene utgjør de frivillige vaktene samtidig senterets øverste beslutningsorgan og har en ideologisk forankring i denne typen organisasjonsstruktur. Høsten 2007 oppga 21 daglige ledere at krisesentergruppa sto som eier av krisesenteret.

10.5 Sentrenes kompetansebehov

I en rapport fra 1995 fra Norsk kommuneforbund ble spørsmålet om utdanning og behov for opplæring ved krisesentrene utredet (Di Micco, 1995).

⁴³ Ett av sentrene hadde kun frivillige medarbeidere.

Her slås det fast at ved ansettelse av dagarbeidere legges det størst vekt på personlig egnethet og erfaring. På denne tiden krevde kun to sentre sosial- eller helsefaglig utdanning for slike stillinger. I 1995 sa dagarbeiderne (daglig ledere og personer som enten deler en stilling, eller hvor flere har likt ansvar for daglig drift) at de hadde behov for mer kunnskap både om rene faglige emner, som gjeldende lovverk, psykologi, førstehjelp, kriseteori med mer og om emner som hadde med arbeidslivet og ledelse å gjøre. Eksempler var Hovedtariffavtalen, turnusplanlegging og arbeidsmiljøloven.

I 2000 møttes representanter fra de to krisesenterorganisasjonene og fra Norsk kommuneforbund i en arbeidsgruppe for å utrede et opplæringsprogram for krisesentrenes medarbeidere. Arbeidsgruppen kartla hvilke tema krisesentrene mente ville være aktuelle i et opplæringsprogram. Gruppen fordelte aktuelle tema i åtte moduler. Disse dannet utgangspunktet for våre egne hovedtema i spørreskjemaet høsten 2007, som er følgende:

- Begreper og fakta
- Konsekvenser av voldsutsatthet
- Administrasjon og ledelse
- Kommunikasjon og markedsføring
- Jus
- Psykologi
- Samarbeidskompetanse og kunnskap om andre tjenester
- «Styrking» av hjelperen
- Spesielt sårbare grupper
- Måter å jobbe på i forhold til voldsutsatte kvinner og barn
- Kvalitetssikring
- Andre tema

Under disse 12 hovedkategoriene har vi laget til sammen 60 spesifikasjoner. Med utgangspunkt i disse skal vi forsøke å rette søkelyset mot kunnskapsområder som er mer eller mindre viktige for daglige ledere og andre ansatte i krisesentrene. For de ulike temaene kunne en krysse av for fire svaralternativer: 1) «Har tilfredsstillende kunnskap», 2) Behov for noe mer kunnskap», 3) Stort behov for mer kunnskap» og 4) «Feltet ikke relevant».⁴⁴

⁴⁴ For en mer detaljert liste over emner under hver hovedkategori, se spørreskjemaet i Vedlegg I.

10.5.1 Daglige lederes kunnskapsbehov

For å gi et bilde av hvilke kunnskapsbehov som finnes blant de daglige lederne, har vi valgt å fokusere på hvor mange som rapporterer enten å ha tilfredsstillende kunnskap, eller som har stort behov for mer kunnskap om ulike problemområder.⁴⁵ Vi bruker absolutte tall i framstillingen og minner om at det finnes 51 krisesentre, hvorav 26 drives etter tradisjonell modell (med frivillige vakter) og 25 med profesjonell driftsmodell (kun ansatte i ordinære stillinger).

Begreper og fakta

Dette er det hovedområdet som flertallet av de daglige lederne mener at de i utgangspunktet har tilfredsstillende kunnskap om. Henholdsvis 37 og 33 daglige ledere sier at de har tilfredsstillende kunnskaper på området «definisjon av voldsbegrepet» og «fakta og myter om vold i nære relasjoner», fordelt med omtrent like mange i sentre med ulike driftsmodeller. Kun en respondent sier hun har stort behov for kunnskap på disse områdene.

Konsekvenser av voldsutsatthet

Mellom 20 og 26 daglige ledere sier de har noe mer behov eller stort behov for kunnskap om tema som gjelder fysiske, psykiske og sosiale konsekvenser av vold. Enda flere har behov for mer kunnskap om voldens konsekvenser for barn (30 personer), og flest (35 personer) ønsker mer kunnskap om de rettslige følgene vold kan avstedkomme. Under hovedtemaet, konsekvenser av voldsutsatthet, var det også en åpen kategori, der respondentene kunne foreslå andre tema som de ønsket mer kunnskap om. Ett forslag var fokus på psykisk vold og et annet var tap av familie/etnisitet. En respondent ønsket metodeutvikling, fordi flere ansatte ved hennes senter manglet erfaring med det. Et annet forslag var å lære mer om hvordan vold i barndommen virker inn på helsetilstanden i voksen alder.

Administrasjon og ledelse

Under overskriften Administrasjon og ledelse er det først og fremst tema som prosjektstyring og ulike former for ledelse som etterspørres. 36 daglige ledere sier de har behov for noe mer eller mye mer kunnskap innen disse

⁴⁵ Respondenten ved senteret med kun frivillige har også fylt ut skjemaet når det gjelder daglig leders kunnskapsbehov.

områdene. I begge tilfeller er behovene større ved de tradisjonelle sentrene enn ved de profesjonelle. Deretter ønsker relativt mange å lære mer om budsjettbehandling, organisasjonskunnskap og administrasjon, til sammen mellom 22 og 27 daglige ledere. Også på disse områdene er behovet større for daglige ledere ved tradisjonelle sentre.

Kommunikasjon og markedsføring

Alle tema som var listet opp under hovedkategorien «Kommunikasjon og markedsføring» var det stor interesse for. 35 daglige ledere hadde behov for mer kunnskap om markedsføring, 31 for mer kunnskap om krisesentrene og mediene og 28 for kunnskap om taleteknikk og framføring. På alle tre områdene var det noen flere av de daglige lederne ved de profesjonelle sentrene som ønsket mer kunnskap om disse temaene sammenlignet med de tradisjonelle.

Jus

39 daglige ledere har behov for mer kunnskap om rettsapparatet, og fem av disse oppga at behovet for mer kunnskap på dette området var stort. 38 ledere ønsker mer kunnskap om aktuelt lovverk. Også på dette området sier fem personer at kunnskapsbehovet er stort. 31 ledere ønsker mer kunnskap om politiarbeid, og 25 vil ha mer kunnskap om advokatrollen. Behovet for kunnskap om advokatrollen er likt fordelt mellom de to driftsmodellene. På de andre tre områdene har flere daglige ledere ved sentre med tradisjonell modell behov for mer kunnskap enn ved de profesjonelle.

Psykologi

Innen psykologifeltet var «gruppedynamikk» det området som flest daglige ledere ønsket mer kunnskap om. Til sammen 40 daglige ledere hadde behov for mer kunnskap på dette området. Konfliktløsning var også et område, der mange hadde behov for mer kunnskap. 39 daglige ledere krysset av i denne kategorien. 38 daglige ledere ønsket mer kunnskap om traumebehandling, og 35 ville vite mer om psykiske lidelser. Samtaleteknikk er viktig i samhandling med mennesker i krise. 34 daglige ledere ønsket å lære mer om dette. Når det gjaldt områdene samtaleteknikk og krisehåndtering, var behovene like store ved tradisjonelle og profesjonelle sentre. For de andre områdene var behovene for mer kunnskap størst hos daglige ledere av sentre med tradisjonell driftsmodell.

Samarbeidskompetanse og kunnskap om andre tjenester

Under hovedoverskriften Samarbeidskompetanse og kunnskap om andre tjenester kunne respondentene krysse av for 17 spesifikke tjenester og to åpne kategorier, der de kunne spesifisere henholdsvis «Andre helsetjenester» og «Andre instanser» som de ønsket mer kunnskap om. Tabell 10.6 er rangert etter antall respondenter som sier de har behov for mer kunnskap om de ulike tjenestene.

Tabell 10.6 Daglige ledere som har behov for mer kunnskap om samarbeidskompetanse og om andre tjenester, fordelt på sentre med ulik driftsmodell. Absolutte tall (N=)

Tjenester/instanser	Driftsmodell		
	Tradisjonell (26)	Profesjonell (25)	Totalt (51)
UDI	21	19	40
Religiøse trossamfunn	20	17	37
RVTS	17	19	36
Innvandrerorganisasjoner	17	18	35
BUP	17	16	33
Asylmottak	18	14	32
VOP	18	14	32
NAV	14	14	28
Flyktningkontor	16	10	26
Barnehage/SFO	11	11	22
Politiet	11	9	20
Familievernet	11	9	20
Legevakten	12	7	19
Helsesøster	10	9	19
Advokatarbeid	10	9	19
Skole	7	11	18
Barnevernet	10	7	17

Tabell 10.6 viser at fire av de seks tjenestene som flest daglige ledere gir uttrykk for at de ønsker mer kunnskaper om, er relatert til innvandrings-spørsmål. Dette gjelder også kategorien «religiøse trossamfunn». Mange har gitt skriftlig uttrykk for dette ved å si at de ønsker mer kunnskap om islam. Vi hadde dessverre ikke med IMDI (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet) på listen over tjenester krisesentrene kan ha behov for mer kunnskap om. Disse regionale integreringsetatene vil kunne bli viktige samarbeidspartnere for krisesentrene.

Aller mest ønsket de daglige lederne kunnskap om UDI (Utlendingsdirektoratet). 10 av de 40 lederne som ønsket mer kunnskap om UDI, oppga

at de hadde stort behov for mer kunnskap. Men også når det gjelder andre innvandrersrelaterte tjenester, er det en relativt stor andel som sier at de har stort behov for mer kunnskap. Dette er ikke så overraskende. I løpet av få år – fra 2001 til 2006 – har, ifølge statistikken, andelen kvinner med minoritetsbakgrunn på sentrene økt fra 32 til 56 prosent (Jonassen & Stefansen, 2003; Kleven & Lien, 2007). For alle tjenestene og instansene som har med innvandring og flyktningsspørsmål å gjøre, oppga mer enn halvparten av de daglige lederne ved krisesentrene at de hadde behov for mer kunnskap.

En annen nyopprettet regional tjeneste er RVTS (Ressurssenter for vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging). Disse enhetene finnes i alle de fem helseregionene og forutsettes å ha høy kompetanse på vold i nære relasjoner. De har ansatte med flerkulturell kompetanse som kan benyttes for veiledning og rådgivning for de som arbeider med voldsproblematikk. 36 krisesentre oppga at de hadde behov for mer kunnskap om denne tjenesten. Syv av disse sa at de hadde stort behov for mer kunnskap om RVTS.

33 og 32 daglige ledere ved de 51 krisesentrene har behov for mer kunnskap om henholdsvis BUP (barne- og ungdomspsykiatriske tjenester) og VOP (voksenpsykiatriske tjenester). I og med at krisesentrene opplever at mange kvinner som henvender seg til dem, har psykiske problemer, er disse tjenestene sentrale, spesielt for å sørge for at personer de må avvise, får adekvat hjelp.

De mer tradisjonelle tjenesteyterne, som krisesentrene har samarbeidet med i alle år, er det færre som har behov for mer kunnskap om. Det gjelder tjenester som barnehager, politiet, familievernnet, ulike helsetjenester, advokater og barnevernet. Det ser ut til at hovedtyngden av de daglige lederne føler seg rimelig trygge på at de har tilstrekkelig med kunnskap om disse tjenestene. Som svar på det åpne spørsmålet om andre helseinstanser som det var ønske om mer kunnskaper om, ble det foreslått allmennpraktiserende lege, fysioterapi/tannlege, voldtektsmottak og gynekologisk avdeling.

Av tabell 10.6 går det fram at, med få unntak, gir flere av de daglige lederne ved de tradisjonelle sentrene uttrykk for at de har behov for mer kunnskap sammenlignet med lederne for de profesjonelle sentrene. Dette kan ha sammenheng med at de tradisjonelle sentrene oftere er plassert i distriktene og derfor har færre brukere enn de profesjonelle. I gjennomsnitt hadde de tradisjonelle sentrene 37 kvinner som bodde på sentrene i 2006 mot 56 kvinner ved de profesjonelle sentrene. Samtidig har de tradisjonelle sentrene en lavere andel brukere med ikke-vestlig bakgrunn sammenlignet med de profesjonelle – i gjennomsnitt 16 mot 32 beboere i 2006. Tre sentre med tradisjonell driftsmodell hadde ingen brukere med ikke-vestlig bakgrunn dette året.

Som svar på det åpne spørsmålet om andre instanser krisesentrene hadde behov for kunnskaper om, ble følgende tjenester nevnt: Ulike hjelpetelefoner, Fri rettshjelp og voldtektsmottak.

«Styrking» av hjelperens rolle

I kategorien «Styrking av hjelperens rolle» oppga 36 av de 51 daglige lederne at de hadde behov for mer kunnskap om veiledning. Seks av disse sa at de hadde stort behov for mer kunnskap om emnet. Det er uklart om respondentene mener at de sjøl har behov for veiledning, eller om de mener at de har behov for å lære å veilede andre. 34 daglige ledere har behov for mer kunnskap om utbrenthet, ni av disse har stort behov for kunnskap om dette. Til slutt oppgir 26 daglige ledere at de har behov for mer kunnskap om hjelperens rolle. Både når det gjelder veiledning, utbrenthet og hjelperens rolle er behovene like i sentre med tradisjonell og med profesjonell driftsmodell. På ett område vil vi likevel påpeke en forskjell mellom de to sentertypene: Antallet daglige ledere som hadde *stort* behov for kunnskap om utbrenthet, var større ved tradisjonelle sentre enn ved profesjonelle sentre, henholdsvis syv og to respondenter.

Spesielt sårbare grupper

Som kategorier under «spesielt sårbare grupper» finnes personer med minoritetsbakgrunn, personer med nedsatt funksjonsevne, personer utsatt for prostitusjon og menneskehandel, barn som har vært utsatt eller vitne til vold, psykisk syke og personer med rusproblemer. Oversikten i tabell 10.7 viser hvor mange daglige ledere som har behov for mer kunnskap om disse gruppene. Rekkefølgen er rangert etter antall respondenter som oppga at de hadde behov for mer kunnskap om den enkelte gruppen.

Tabell 10.7 Daglige ledere som har behov for mer kunnskap om sårbare grupper. Absolutte tall (N=)

Gruppe/område	Driftsmodell		
	Tradisjonell (26)	Profesjonell (25)	Totalt (51)
Psykisk syke	20	20	40
Personer med nedsatt funksjonsevne	20	19	39
Personer med rusproblemer	20	19	39
Personer med minoritetsbakgrunn	22	16	38
Personer utsatt for prostitusjon og menneskehandel	19	17	36
Barn utsatt eller vitne til vold	18	17	35

Tabell 10.7 viser at mellom to tredjedeler og fire femdel av de daglige lederne regner utsatte grupper som et område der det er behov for mer kunnskap. Behovene er de samme i sentre med tradisjonell og profesjonell driftsmodell. Kun på ett område ser de to sentertypene ut til å ha ulik oppfatning om behov for kunnskap. Det gjelder på området, spesielle behov hos personer med minoritetsbakgrunn, der 22 av de 26 daglige lederne i tradisjonelle sentre har behov for å lære mer mot 16 av de 25 daglige lederne ved profesjonelle sentre. Forklaringene antas å være de samme som vi la til grunn, når det gjaldt daglige lederes behov for kunnskap om tjenester relatert til minoritetsgrupper. De tradisjonelle sentrene ligger i større grad i spredtbygde områder som har færre innvandrere og mindre erfaring med denne problematikken og derfor større behov for å få tilført kunnskap enn sentre med profesjonell driftsmodell.

11 av de 39 daglige lederne som oppga at de hadde behov for mer kunnskap om personer med nedsatt funksjonsevne, sa at de hadde *stort* behov for kunnskap om denne gruppen.

37 daglige ledere ga uttrykk for at de hadde behov for kunnskap om kultursensitivitet – 17 fra tradisjonelle og 20 fra profesjonelle sentre. Henholdsvis fem og tre daglige ledere i de to sentertypene oppga at de hadde *stort* behov for mer kunnskap om dette.

Måter å jobbe på i forhold til voldsutsatte kvinner og barn

Det var mange daglige ledere – 19 fra tradisjonelle og 18 fra profesjonelle sentre – som hadde ønske om å lære mer om individuelle samtaler og gruppesamtaler i forbindelse med arbeidet på sentrene. 29 ledere hadde behov for mer kunnskap om hvordan de kan sikre brukerne de jobber med, og 27 om hvordan de skal avdekke hele problemkomplekset, når de møter nye brukere. I begge tilfellene var det omtrent like mange fra hver sentertype som hadde behov for økt kunnskap.

Kvalitetssikring

Under spørsmålet om kvalitetssikring var det oppført ett tema som gjaldt etiske problemstillinger i kriesesenterarbeid. 36 av de 51 daglige lederne ønsket å lære mer om etikk i forbindelse med arbeidet på kriesesentrene – 19 av lederne i tradisjonelle sentre og 17 i sentre med profesjonell driftsmodell.

Andre tema

Det fantes også et åpent spørsmål, der respondentene kunne oppføre andre tema de mente var viktige å lære mer om. Her kom forslag om tema som

grenseoppgang og myndighet, der respondenten mente det er viktig å klargjøre ansvaret mellom krisesentre, barnevernet og sosialkontor. En annen hadde behov for å avklare grensene mellom rollen som medmenneske og fagperson i arbeidet ved krisesenteret, mens en tredje ønsket å lære mer om ivaretagelse av ansatte. Datasikkerhet i forhold til de registreringer som gjøres på krisesentrene kom også opp. Også HMS (helse, miljø og sikkerhet) ble foreslått. To respondenter skriver at de har kontinuerlig bruk for kompetanseutvikling, fordi samfunnet er i stadig endring.

10.5.2 Oppsummering av daglige lederes kunnskapsbehov

Det er en rekke temaer daglige ledere ønsker mer kunnskap om, selv om det er få ledere som sier at behovene er spesielt store innen de ulike temaene som var listet opp i spørreskjemaet. Det er likevel et flertall av daglige ledere i både tradisjonelle og profesjonelle sentre som oppgir at de har behov for mer kunnskap om mange ulike temaer.

De temaene som de fleste hadde behov for mer kunnskap om, er temaer innen psykologi – som gruppedynamikk, konfliktløsning og traumebehandling. Videre ønsket mange kunnskap om psykiske lidelser og om samtaleteknikk, individuelle samtaler og gruppesamtaler. Ulike emner innen rettsapparatet og lovverket står også sterkt blant tema som de daglige lederne vil skolere seg i. Det samme gjelder tema innen markedsføring og kommunikasjon. For de daglige lederne er i tillegg administrasjon og ledelse områder de ønsker mer kunnskap om.

De daglige ledernes behov for samarbeidskompetanse og kunnskap om andre tjenester var mest sentrert om tjenester og instanser som har med asylsøkere, flyktninger og innvandrere å gjøre. I tillegg ønsket mange mer kunnskap om tjenester innen psykisk helsevern.

Veiledningskompetanse og kunnskap om utbrenthet var også blant de tema de daglige lederne ønsker å lære mer om. Det samme gjelder behovet for kunnskap om spesielt sårbare grupper og etiske spørsmål i arbeidet

Ett område det var relativt liten interesse for, gjaldt kunnskap om begreper og fakta. Hovedtyngden av lederne mener at de har tilfredsstillende kunnskaper på disse områdene.

Ett mønster er tydelig: På de fleste temaområdene har flere daglige ledere ved sentre med tradisjonell driftsmodell behov for økt kunnskap sammenlignet med ledere ved sentre med profesjonell driftsmodell. Dette kan forklares på flere måter. Vi har vært inne på at de tradisjonelle sentrene ligger i områder

med mer spredt befolkning, og at mange har færre brukere enn sentre med profesjonell driftsmodell. Disse får derfor mindre erfaring med ulike problemtyper og brukergrupper enn sentre som er lokalisert i tettbygde strøk. Andre forklaringer kan være disse sentrenes manglende policy, når det gjelder kompetanseutvikling og lavere budsjetter til denne typen virksomhet.

10.6 Ansattes kunnskapsbehov

De daglige lederne ble bedt om å vurdere andre ansattes behov for kompetanseutvikling etter en liste med de overordnede temaene. Det var fem svarkategorier: 1) «Har tilfredsstillende kunnskap», 2) Behov for noe mer kunnskap», 3) «Stort behov for mer kunnskap», 4) «Behovet varierer» og 5) «Feltet er ikke relevant». Også her ser vi bare på svarkategoriene 2) og 3) sammenslått for å få en oversikt over de områdene, der andre ansatte har behov for mer kunnskap. Også her er temaene arrangert etter hvor mange som svarer at det er behov for mer kunnskap.

Tabell 10.8 Daglige lederes vurdering av hvilke tema ansatte har behov for mer kunnskap om fordelt på sentre med ulike driftsmodeller. Absolutte tall. (N=)

Tema	Driftsmodell		
	Tradisjonell (26)	Profesjonell (25)	Totalt (51)
Jus	18	17	35
«Styrke» hjelperen	15	17	32
Spesielt sårbare grupper	15	16	31
Psykologi	15	15	30
Konsekvenser av voldsutsatthet	16	14	30
Kunnskap om andre tjenester	14	16	30
Måter å jobbe på	13	17	30
Kvalitetssikring	13	15	28
Begreper og fakta	16	10	26
Administrasjon og ledelse	12	10	22
Kommunikasjon og markedsføring	9	12	21

De daglige lederne ved sentre med ulik driftsmodell har i store trekk samme vurdering av hvilke temaområder de ansatte i ordinære stillinger har behov for mer kunnskap om. Det gjelder først og fremst tema som jus og styrking av hjelperens rolle. På de fleste av hovedtemaene er flere enn halvparten av

de daglige lederne enige om at de ansatte har behov for noe mer eller stort behov for mer kunnskap. Det gjelder ni av 11 tema.

I tilknytning til to temaer er det store skiller i vurderingen av ansattes behov for kunnskap mellom daglige ledere ved tradisjonelle og profesjonelle sentre. Det gjelder «måter å jobbe på i forhold til voldsutsatte kvinner og barn» og «begreper og fakta». I det første tilfellet vurderer 17 av de 25 daglige lederne ved profesjonelle sentre at de ansatte har behov for mer kunnskaper om «måter å jobbe på». Ved de tradisjonelle sentrene mener bare 10 av de 26 daglige lederne det samme. Omvendt finner vi at flere daglige ledere ved de tradisjonelle sentrene mener at ansatte burde tilføres mer kunnskap om «begreper og fakta» (16 av 26) i sammenligning med de daglige lederne ved de profesjonelle sentrene (10 av 25). Alt i alt ser det ut til at flertallet av de daglige lederne, uavhengig av hvilken driftsmodell sentrene har, er av den oppfatning at de ansatte har behov for kompetanseutvikling på nær sagt alle områdene som er presentert i spørreskjemaet.

10.7 Frivillige vakers behov for kunnskap

26 av krisesentrene har frivillige vakter. Antallet vakter ved det enkelte krisesenter varierer fra seks til 40 personer.

Tabell 10.9 Daglige lederes vurdering av hvilke tema frivillige vakter har behov for mer kunnskap om ved sentre med tradisjonell driftsmodell. Absolutte tall. N=26

Tema	Antall daglige ledere
Spesielt sårbare grupper	23
Konsekvenser av voldsutsatthet	22
«Styrke» hjelperen	20
Psykologi	20
Måter å jobbe på i forhold til voldsutsatte	19
Kunnskap om andre tjenester	18
Begreper og fakta	18
Kvalitetssikring	18
Jus	17
Administrasjon og ledelse	11
Kommunikasjon og markedsføring	10

Tabell 10.9 gir en oversikt over hvilken vurdering de 26 daglige lederne som arbeider i sentre med frivillige vakter, gir av vaktene behov for kompetanseheving. Med unntak av to tema, «administrasjon og ledelse» og «kommunikasjon

og ledelse», mener mellom 17 og 23 av lederne ved disse 26 sentrene at de frivillige vaktene har behov for mer kunnskap på alle temaområdene som ble presentert i spørreskjemaundersøkelsen. De fire temaene hvor kunnskapsbehovet er mest prekært blant vaktene, ser ut til å være «spesielt utsatte grupper», «konsekvenser av voldsutsatthet», «styrking av hjelperens rolle» og «psykologi». Vi har tidligere vært inne på at det er vanskelig å pålegge vaktene kompetanseheving, fordi dette må skje på vaktens fritid.

10.8 Oppsummering

Det er høy motivasjon blant ansatte ved krisesentrene for å lære mer om mange ulike tema som angår virksomheten. Daglige ledere og ansatte ønsker mer kunnskap på nær sagt alle områder som er relevante for feltet de jobber med. På alle områder som gjelder kompetanse synes krisesentre med profesjonell driftsmodell å komme bedre ut enn sentre med tradisjonell driftsmodell. Kunnskapsbehovene er større og mulighetene for kompetanseutvikling er dårligere ved de tradisjonelle sammenlignet med de profesjonelle sentrene. Likevel har det skjedd en positiv utvikling ved at langt flere av daglige ledere generelt er fornøyde med situasjonen på dette feltet enn de var for fem år siden.

Når det gjaldt andre tjenester hadde de daglige lederne størst behov for kunnskap om tjenester i tilknytning til minoritetsgrupper. Det gjelder institusjoner som behandler asylsøkere og flyktninger, religiøse trossamfunn og innvandrernes egne organisasjoner. I tillegg er det stor interesse for å lære mer om tjenester for mennesker med psykiske problemer, som BUP og VOP.

De daglige lederne har stort sett de samme vurderinger av kunnskapsbehovet blant de ansatte, som også har behov for mer kunnskap om mange temaer, men særlig om jus og styrking av hjelperollen.

Daglige ledere i sentre med frivillige vakter vurderte det slik at de frivillige har behov for kompetanseheving på alle områdene og har særlig behov for kunnskap om spesielt utsatte grupper, konsekvenser av voldsutsatthet, styrking av hjelperens rolle og psykologi.

Prioriteringen av kompetanseutviklingen ved krisesentrene er avhengig av om krisesentrene har en policy og et budsjett på dette området. Relativt få daglige ledere svarte bekreftende på at de hadde en skriftlig policy på området. Budsjettene viser likevel at det drives opplæring og kompetanseutvikling ved de fleste sentrene, men at de gjennomsnittlige årlige budsjettene for

kompetanseutvikling var noe lavere ved de tradisjonelle sentrene enn ved de profesjonelle (64 400 mot 80 500 kroner). Omlag halvparten av de daglige lederne ved begge typer sentre vurderte beløpet som tilstrekkelig.

Antallet daglige ledere som mottar faglig veiledning ble nesten fordoblet fra 2002 til 2007. I 2007 var litt over halvparten av de daglige lederne fornøyde eller svært fornøyde med egne muligheter for kompetanseutvikling, mens det i 2002 var under en fjerdedel. Alle sentrene hadde en eller annen form for rutiner for opplæring av nye medarbeidere, de fleste i form av en mentorordning, noen i form av eget opplæringsprogram og andre i form av andre ordninger. Videre sa over halvparten av de daglige lederne seg fornøyde med mulighetene for kompetanseutvikling for de ansatte, noe som er en dobling siden 2002.

Vel halvparten av krisesentrene har frivillige medarbeidere, og langt de fleste av disse har et eget opplæringsprogram for nye vakter, mens noen har en mentorordning eller andre rutiner. Flere har en blanding av flere av disse.

De aller fleste daglige lederne oppga at de var svært motiverte for opplæring og kompetanseutvikling, mens vel halvparten sa det samme om de ansatte. De som bruker frivillige vakter, oppgir imidlertid at de frivillige er lite motiverte for kompetanseutvikling.

11. Hovedfunn og anbefalinger

11.1 Innledning

I denne utredningen har vi sett på krisesentrenes verdigrunnlag og ideologiske skillelinjer, hva som er innholdet i dagens tilbud ved sentrene og identifisert brukerbehov som sentrene sjøl ikke ser seg i stand til å møte. Videre har vi kartlagt sentrenes målgrupper og faktiske brukere og rettet fokuset mot spesielt utsatte grupper og deres behov for bistand. Vi har sett nærmere på lokalisering og tilgjengelighet, på krisesentrenes bemanning, medarbeidernes kompetanse og sentrenes behov for kompetanseutvikling. I dette kapitlet presenteres hovedfunnene i utredningen og anbefalinger. Hovedproblemstillingene som skulle besvares var:

- Hvem er krisesentrenes brukergrupper og bør disse utvides?
- Hvordan bør krisesentrene tilrettlegges for brukere med særskilte behov?
- Hvilke føringer bør legges for krisesentrenes tilgjengelighet?
- Hvilke bemanningskrav bør krisesentrene ha?
- Hvilken kompetanse bør krisesentrene ha for å gi et godt hjelpetilbud til personer utsatt for vold i nære relasjoner?
- Hvordan kan kompetansen på krisesentrene utvikles og sikres?

Vi vil først presentere hovedfunn i kartleggingen og gjøre en drøfting av disse. Deretter vil vi komme med anbefalinger i forbindelse med utredning om lovfesting av krisesentertilbudet.

Høsten 2007 var det 51 krisesentre for voldsutsatte kvinner i Norge. 25 av disse ble drevet utelukkende med ordinært ansatte medarbeidere, mens 26 hadde en blanding av ordinært ansatte og «frivillige» vakter, som også utgjør disse krisesentrenes medlemsgrupper. Den første sentertypen har vi i denne utredningen valgt å kalle krisesentre med «profesjonell driftsmodell», mens den andre sentertypen (med frivillige medarbeidere) karakteriseres som krisesentre med «tradisjonell driftsmodell».

11.2 Innholdet i krisesentertilbudet

Krisesentrene er lavterskeltilbud der brukerne kan ta direkte kontakt uten å måtte ha henvisning fra andre tjenester. *Krisesenterkonseptet* innebærer at kvinner som har vært utsatt for vold og overgrep, kan få bistand fra krisesenteret, enten råd og veiledning over telefon, ved oppmøte på senteret, eller tilbud om overnatting. Sentrene har ingen ventelister. Kvinner som ønsker å bo på sentrene kan ta med barn og møter andre kvinner i samme situasjon. Krisesentrenes medarbeidere inntar en advokatrolle i forhold til brukerne. Sentrene driver ikke behandling, men formidler brukerne til tjenester i det offentlige hjelpeapparatet. Når det er nødvendig, følger de kvinnene til andre hjelpeinstanser. Sentrene har som mål å styrke brukerne, slik at de skal få kontrollen i egne liv.

Flere tidligere brukerstudier har vist at krisesentrene oppleves å ha spisskompetanse på tema knyttet til vold i nære relasjoner. Voldsutsatte kvinner som har fått bistand fra krisesentre, føler seg bedre ivaretatt sammenlignet med andre ordinære tjenester de har vært i kontakt med, til tross for at mange har erfart at mange profesjonelle hjelpere gjør det de kan for å bistå kvinnene.

15 av de 51 krisesentrene har tilbud om nettverksgrupper, for nåværende og tidligere beboere eller dagbrukere. 18 sentre har selvhjelpsgrupper, der brukere, sammen med en fagperson utenfra eller en ansatt ved senteret, tar opp spesielle tema som skal hjelpe kvinnene til å komme videre etter utsatthet for vold. Selvhjelpsgruppene vil kunne betraktes som å være en form for behandling. Mange krisesenterbrukere opplever også at møtet med andre kvinner i samme situasjon har en positiv effekt på egen motivasjon for å komme ut av det voldelige forholdet. I tillegg til å bruke mye tid på å formidle brukerne til tjenester i det offentlige hjelpeapparatet, bruker sentrene mye av arbeidstiden til oppfølgingsarbeid etter at kvinnene er flyttet ut, både i form av regelmessige samtaler og hjemmebesøk. Denne rammen rundt krisesentertilbudet ser ut til å fungere godt for brukerne.

De daglige lederne ved krisesentrene mener at å ha konkretiserte mål og et verdigrunnlag for virksomheten er viktig for måten krisesentrene arbeider på. 39 av de 51 sentrene hadde utarbeidet mål for virksomheten, og 35 sentre et verdigrunnlag.

Krisesentrene har utstrakt samarbeid med det offentlige hjelpeapparatet og synes å delta på lik linje med andre tjenester i tverretatlige team og i ansvarsgrupper. 20 av sentrene hadde et formalisert samarbeid (basert på skriftlige avtaler) med andre tjenester i hjelpeapparatet. Hyppigst gjaldt dette samarbeid med politiet.

Ingen av de 51 daglige lederne mente at innholdet i krisesentertilbudet var dårlig. Samtidig var det bare syv som var svært godt fornøyd med tilbudet. Hovedtyngden – 30 ledere – var imidlertid «godt fornøyd», mens 14 sa «både/og». Tilsvarende var 34 daglige ledere enten godt eller svært godt fornøyd med måten det jobbes på ved sentrene, mens 17 svarte «både/og».

Forslagene til forbedringer i innholdet av krisesentertilbudet var å legge sentrene bedre til rette for barn, opprette pedagogisk tilbud enten i eller utenfor senteret, ha flere aktivitetstilbud og ansette egen barnearbeider med relevant kompetanse. Mange tok også til orde for et bedre ettervern av barna etter at de er flyttet ut av sentrene. Andre forslag var økt støtte til voksne brukere i form av kurs og gruppevirksomhet og bedre tilrettelegging for å kunne ta inn voldsutsatte med tilleggsproblematikk, som rus og psykiske helseproblemer. Knapphet på tid vanskeliggjorde mulighetene for oppfølging av brukere. Også for voksne brukere er det behov for ettervern etter oppholdet på sentrene.

Manglende tilgjengelighet til deler av hjelpeapparatet har lite med krisesentrenes innhold å gjøre, men har mye å bety for hvilke tilbud brukerne kan få og hvor fort en kan få spesielt utsatte personer med tilleggsproblematikk videre i hjelpesystemet. Det er spesielt vanskelig å få tilgang på bistand fra tjenester innen psykisk helsevern både for voksne og barn. Det får også konsekvenser for innholdet i krisesentertilbudet når brukere, som er klar for å flytte ut av sentrene, ikke skaffes bolig, men blir boende på sentrene i lengre tid. Spesielt problematisk er dette for barna. Mangel på sosiale botilbud er et problem for krisesentre over hele landet. På det åpne markedet kan det være vanskelig å skaffe bolig, spesielt gjelder dette for brukere med ikke-vestlig bakgrunn.

At de ansatte i det offentlige hjelpeapparatet har begrenset kunnskap om voldsproblematikk, har også stor betydning for hvilken rolle krisesentrene spiller for brukerne. Det samme gjelder manglende samordning mellom hjelpetjenestene.

De daglige lederne mener sjøl at når krisesentrene blir et lovhjemlet tilbud, må de i større grad ha et forpliktende samarbeid med det øvrige hjelpeapparatet og at sentrene i større grad enn i dag bør pålegges å koordinere bistanden til brukere, spesielt de med sammensatte problemer.

NKVTS mener at utformingen av krisesentertilbudet bør ligge nært opp til dagens krisesenterkonsept, med muligheter for direkte telefonkontakt, og med tilbud om rådgiving og overnatting, uten at det kreves henvisning fra annen hjelpeinstans. Sentrene skal ikke tilby behandling til personer utsatte for vold og overgrep utover den type gruppevirksomhet enkelte sentre har i dag, men formidle kontakt, slik at brukerne får bistand fra det øvrige hjelpeapparatet.

NKVTS anbefaler at en minimumsstandard for innholdet i krisesentertilbudet bør ligge tett opp til den norm Krisesentersekretariatet foreslo i 2004. Stikkord i denne er:

- Døgnåpen telefonvakt med informasjon, råd og veiledning.
- Dagtilbud med samtaler, råd og veiledning.
- Botilbud for kvinner og barn med samtaler.
- Hjelp til kontakt med hjelpeapparatet etc.
- Oppfølging i reetableringsfasen.
- Individuelle samtaler og selvhjelpsgrupper.
- Informasjon og opplæring om temaet til andre.

11.3 Utvidelse av brukergruppene?

Krisesentrene er i utgangspunktet et tilbud til mishandlede og voldtatte kvinner og deres barn. Høsten 2007 var målgruppene utvidet for en del sentre. Alle sentrene har fortsatt «kvinner utsatt for vold/trusler i nære relasjoner og deres barn» som målgruppe. To tredjedeler oppgir i tillegg «kvinner utsatt for andre former for voldsutøvelse/trusler og deres barn». 14 sentre er åpne for voldsutsatte kvinner med tilleggssproblematikk, som rus, psykiske problemer etc., og 10 tar imot kvinner med andre typer problemer (som ikke var utsatt for vold). Noen få sentre (syv) hadde menn utsatt for vold i nære relasjoner som målgruppe, og fem av disse igjen var villige til å ta imot (primært på dagsbesøk) andre voldsutsatte menn eller menn med andre typer problemer.

Bare sentre med medlemskap i Norsk Krisesenterforbund (NOK) hadde voldsutsatte menn som målgruppe for sin virksomhet. Det er derfor grunn til å tro at åpenheten for å ta inn menn er ideologisk forankret, sjøl om det var åtte medlemssentre i NOK som ikke hadde menn blant målgruppene. Ifølge krisesenterstatistikken for 2006 tok 20 sentre imot 118 menn som dagbrukere. På landsbasis utgjør mennene dermed fem prosent av dagbrukerne. Mennene avla til sammen 345 dagsbesøk. Til tross for dette svarer kun 11 krisesentre bekreftende på spørsmålet om de har menn som brukere. Dette kan muligens forklares med at mange sentre tar imot menn for samtale uten å vurdere dem verken som målgruppe eller brukergruppe.

Dobbelt så mange krisesentre tok imot voldsutsatte kvinner med rusproblemer, psykiske problemer og med andre typer problemer, som antallet sentre som sa de hadde disse som sine målgrupper. Kvinner som har omfattende psykiske problemer eller problemer med rus, er en utfordring for sentrene,

som ikke har fagfolk med kompetanse til å ivareta disse. Samtidig er mange sentre for små til å kunne skjerme bomiljøet dersom personer med denne typen problemer ønsker å bo på sentrene. Dette er et problem som krisesentrene over hele landet erfarer. I 2006 ble anslagsvis 350 kvinner avvist ved krisesentrene. Halvparten av disse hadde vært utsatt for vold. Nærmere halvparten hadde store psykiske problemer, 28 prosent hadde omfattende rusproblemer, og 33 prosent manglet bolig.

Vi står her overfor et problem som krever sin løsning i andre deler av hjelpeapparatet enn ved krisesentrene. Kvinner med omfattende problemer i tillegg til å være utsatt for vold trenger profesjonell behandling med spesialkompetanse.

19 av 51 sentre er åpne for å ta imot andre nye brukergrupper. I tillegg til menn nevnes grupper som funksjonshemmede, incestutsatte, eldre og yngre jentegrupper. Enkelte kunne tenke seg å åpne opp senteret for vordende mødre som er i kontakt med barnevernet og andre ønsker å ta imot ofre for menneskehandel.

30 sentre er imot å utvide brukergruppene. De begrunnet dette med kapasitetsproblemer, manglende kompetanse, ideologiske forklaringer (krisesentrene er for kvinner), bygnings- og sikkerhetsmessige problemer, eller tvil om andre grupper hadde behov for krisesenter (gjaldt spesielt i forhold til menn). Sentre med medlemskap i Norsk krisesenterforbund er langt mer åpne for å utvide brukergruppene, sammenlignet med sentre med medlemskap i Krisesentersekretariatet. Sentre med profesjonell driftsmodell og sentre med stor pågang av brukere er mindre motiverte for å ta inn nye brukergrupper enn tradisjonelle sentre og sentre med færre brukere.

Spørsmålet om en utvidelse av krisesentrenes brukergrupper dukker opp med jevne mellomrom. Krisesentre med god kapasitet/mange ledige senger har fått forespørsel fra lokale myndigheter om å ta inn personer som skrives ut fra psykiatrisk klinikk, som en mellomstasjon mellom institusjon og hjem. Det har også kommet forslag om å ta inn mennesker i alle typer kriser. Når kapasiteten er sprengt i det ordinære hjelpeapparatet, er det forståelig at politikere, kommunenes administrasjon og ansatte i aktuelle tjenester ser en mulighet i krisesentrene. Sjøl om en stadig hører om overfylte krisesentre, har krisesentrene på landsbasis i løpet av et år et belegg på i gjennomsnitt 36 prosent (tall fra 2006). Det betyr at mange sentre står tomme i perioder, og at mange har plass til flere beboere store deler av året.

De syv sentrene som har menn blant sine målgrupper, hadde ingen mannlige beboere i 2006. Det senteret som i mange år har vært åpent for menn, blir i hovedsak benyttet av kvinner. Dette betyr ikke at menn ikke har behov for hjelp i forbindelse med vold i nære relasjoner. Det er likevel mulig at de ikke

i like stor grad som kvinner har behov for fysisk beskyttelse, som er en viktig årsak til at kvinner tar inn på krisesentrene. Det kan imidlertid også være at det er lite attraktivt for en mann å oppsøke et krisesenter der det ikke finnes andre menn, bare kvinner. De få sentrene som har menn som målgrupper stiller for øvrig klare betingelser for at menn skal kunne overnatte, som at kvinner som allerede bor på sentrene må godkjenne dette og/eller at menn bor i separat bygning eller i egen leilighet på senteret.

Krisesentrene er for det meste private organisasjoner som tilbyr en tjeneste som ser ut til å fungere relativt godt for brukerne. I hvert fall gjelder det de sentrene som har vært gjenstand for nærmere studier. Bør det tilstrebes en utvidelse av brukergruppene? Hvor mange ulike brukergrupper er det i så fall rimelig å ta imot ved sentre i ulike områder? Hvilke kvalifikasjoner bør de ansatte i så fall ha? Hvor mange problemområder er det rimelig at det enkelte krisesenter håndterer?

Det kan tenkes at en av forklaringene på at krisesentrene får så godt skussmål av brukerne, kan være at sentrene er et tilbud til personer med lignende erfaringer og lignende behov. Åpner krisesentrene opp for å ta inn kvinner med tung tilleggsproblematikk eller menn med ulike typer problemer på krisesentrene, kan dette få negative konsekvenser for bomiljøet og for identitetsfølelsen hos beboerne. Det vil også bety at kompetansen på krisesentrene må utvides.

Det finnes argumenter både for og imot en utvidelse av brukergruppene på krisesentrene. Spesielt vil en utvidelse av brukergruppene kunne ramme botilbudet på en negativ måte. Den markante endringen i brukergruppen som er skjedd i løpet av de siste årene, med stadig flere brukere med etnisk minoritetsbakgrunn, har skapt store utfordringer for krisesentrenes medarbeidere, som etterspør ny kunnskap knyttet til de nye brukerne. Samtidig holder etnisk norske kvinner seg borte fra mange av krisesentrene.

I utviklingen av krisesentrene bør en tilstrebe bygningsmessige løsninger som gjør at enkeltpersoner og familier som tar inn på sentrene, kan bo i skjermede enheter for eksempel i form av separate leiligheter. Ved sentre som vurderer å ta inn voldsutsatte menn som beboere, er dette spesielt viktig, og en bør vurdere om botilbudet for disse bør ligge i en egen bygning.

Det finnes sentre som allerede har åpnet opp for nye brukergrupper, som kvinner med rus- og psykiatriproblematikk, og andre som tar imot menn som beboere på sentrene. NKVTS foreslår at de sentrene som allerede er åpne for nye brukergrupper eller som ønsker å åpne opp for nye brukergrupper, inngår i en prøveordning, hvor det satses mer aktivt på å markedsføre tilbudet for

nye brukere. Etter en tre års periode bør erfaringene evalueres. Dermed vil en få et mer solid grunnlag for å vurdere hvordan andre brukergrupper virker inn på sentrenes virksomhet.

11.4 Tilrettelegging for brukere med særskilte behov

Krisesentrene har også brukergrupper med særskilte behov, slik som barn og unge, kvinner med nedsatt funksjonsevne og kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn. Disse gruppene behøver spesielle tilpassinger med hensyn til fysiske rammer, bemanning og kompetanse, samt konkrete tiltak.

Barn og unge

Barn og unge som har opplevd vold i familien, er ofte i en vanskelig situasjon. Å sikre et godt tilbud til disse på krisesentrene er et viktig forebyggende arbeid.

NKVTS anbefaler en viss oppgradering av de fysiske rammene ved de krisesentrene som i dag ikke er tilrettelagt for barn og unge. I den grad det er mulig bør krisesentrene også kunne tilby barnefaglig kompetanse. Bemanningen og kompetansen bør få et større fokus. Det samme gjelder de særskilte tilbudene i form av samtaler, aktiviteter og oppfølging. På flere av disse områdene bør det, hvor det er geografisk mulig, inngås et samarbeid mellom store og mindre krisesentre, slik at barn som blir boende på krisesenter i lengre perioder, ved behov kan få tilbud om å flyttes til et senter som er godt tilrettelagt for barn, dersom det er ønskelig.

Kvinner med nedsatt fysisk funksjonsevne

Kvinner med nedsatt fysisk funksjonsevne er en annen brukergruppe med særskilte behov. De trenger fysisk tilrettelagte sentre og spesiell kompetanse blant de ansatte. Vår utredning viser at den fysiske tilgjengeligheten ved krisesentrene er dårlig, idet kun en tredjedel av sentrene var tilrettelagt for personer med nedsatt fysisk funksjonsevne i 2006. De fleste var utbedret i form av ramper for rullestol og senkede dørterskler/utvidete døråpninger, samt et fåtall i form av heis. Samtidig hadde en like stor andel krisesentre satt utbedring av den fysiske tilgjengeligheten på agendaen. Kun en fjerdedel av de ansatte hadde varierende grad av kompetanse på denne gruppen. Samtidig ønsket et flertall av de daglige lederne mer kunnskap på dette området.

Tilretteleggingen av krisesentrene for rullestolbrukere og syns- og hørselshemmede bør fortsette i tråd med kravet om en universell utforming av det

fysiske miljøet. Det bør også skje en oppgradering av de ansattes kompetanse på dette området. Samtidig er informasjon og markedsføring om krisesentrene rettet mot denne gruppen også viktig. Selvforsvars- og bevisstgjøringsgrupper om egen utsatthet for vold og overgrep kan være et annet tiltak, gjerne som et samarbeid på tvers av krisesentre som ligger i samme geografiske region. En kan imidlertid ikke forvente samme fysiske tilgjengelighet og kompetanse ved alle sentrene. Derfor bør det være et minimumskrav at minst ett krisesenter i hvert fylke er tilgjengelig for denne brukergruppen.

Kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn

Andelen kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn ved krisesentrene har økt til 56 prosent de siste årene. Dette omfatter både voldsutsatte kvinner som er gift med norske menn og med menn med etnisk minoritetsbakgrunn, samt kvinner som er utsatt for menneskehandel, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse eller trusler om dette. Denne brukergruppen har de samme grunnleggende behovene som alle andre kvinner ved krisesentrene, men har i tillegg særskilte behov, slik som behov for tolk, egne nettverksgrupper, bemanning med kunnskap om deres livssituasjon, samt informasjon både om krisesentrene, det norske samfunnet og egne rettigheter på eget språk.

Utredningen viser at halvparten av krisesentrene hadde varierende kompetanse vedrørende denne gruppen i form av relevant utdanning, kurs og erfaringer, mens de øvrige hadde behov for slik kompetanse. Ifølge vår egen undersøkelse oppga et flertall av sentrene at de hadde satt i gang egne tiltak for denne brukergruppen, først og fremst i form av informasjon og markedsføring om krisesentertilbudet og i mindre grad i form av nettverksgrupper. Halvparten hadde problemer med å få tak i tolk ved behov.

Kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som er utsatt for menneskehandel vil, i likhet med andre voldsutsatte kvinner, kunne ha nytte av de ulike tilbudene som finnes ved krisesentrene. Andre spesielle tilbud er såkalte «kulturformidlere», som er personer med samme kulturelle bakgrunn som kvinnene og som både kan fungere som tolk og bistå med veiledning og støttesamtaler.

Jenter/kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som er blitt eller står i fare for å bli tvangsgiftet, er en gruppe som trenger ekstra beskyttelse og et styrket tilbud i form av bokollektiver og tiltak som kan hjelpe dem til skolegang og arbeid. Sikkerhetstiltak som trygghetsalarm kan noen ganger være nødvendig.

Viktige tiltak for jenter med innvandrerbakgrunn som utsettes for kjønnslemlestelse eller trusler om det, er døgnåpne telefoner og informasjonsmateriell

på flere språk om forbudet mot kjønnslemlestelse, samt veiledning og samtalegrupper rettet mot bestemte innvandrergupper. I tillegg er det behov for informasjonstiltak til helsepersonell som kommer i kontakt med problemet.

Krisesentrene er oppmerksomme på sin manglende kompetanse vedrørende disse særskilte brukergruppene og har satt i gang tiltak for å bøte på dette. I sitt skriv om minimumsstandarder ved krisesentrene har Krisesentersekretariatet understreket at de skal ha som målsetting å tilrettelegge ut fra den enkelte kvinnes særlige behov. Krisesentrene må derfor tilføres ressurser, slik at kvinnene kan få individuell oppfølging og slik at de ansatte også kan få mulighet til å følge dem opp etter utflytting fra krisesenteret.

NKVTS mener det bør skje en oppgradering av krisesentrenes særskilte tilbud i form av kunnskap og kompetanse til ansatte, tolketjenester, nettverksgrupper, samt informasjon og markedsføring av tilbudene på flere språk. Alle krisesentrene kan ikke forventes å ha like mye kompetanse vedrørende disse gruppene. Det bør derfor skje en fordeling av ansvaret mellom krisesentrene på dette området. Den kompetansen som krisesentrene og andre organisasjoner har tilegnet seg, bør ivaretas og komme andre til gode i form av kurs og informasjonsmateriell. Det oppfordres derfor til en felles kompetanseoppbygging og et utstrakt samarbeid for krisesentrene innbyrdes og mellom krisesentre og andre aktører på disse områdene.

11.5 Krisesentrenes tilgjengelighet

I notatet til Europarådet anbefaler Kelly og Dubois en minimumsstandard for dekningsgrad på en «familieplass» på krisesenter per 10.000 kvinner i senterets dekningsområde. I Norge tilsvarer en familieplass, sengeplasser til 2,8 personer – en kvinne og 1,8 barn. I forhold til denne europeiske normen ligger Norge relativt godt an med en gjennomsnittlig dekning på 1,5 familieplasser per 10.000 kvinner. Tar man i betraktning de geografiske og befolkningsmessige forutsetningene i Norge, bør minstenormen for øvrig ligge høyere enn forslaget for Europarådet. På undersøkelsestidspunktet hadde tre krisesentre en dekningsgrad som lå under denne minimumsstandarden.

Det ser ut til at lav dekningsgrad og stort press på krisesentrene kan medføre at sentre må avvise søkere på grunn av plassmangel. Mens de senterne som hadde måttet avvise i snitt hadde en dekningsgrad på under tre sengeplasser per 10.000 innbyggere (kvinner og menn), hadde de som ikke avviste, en dekningsgrad på over fem sengeplasser per 10.000 innbyggere. Tilsvarende

hadde de som hadde måttet avvise søkere i gjennomsnitt hatt over tre beboere per sengeplass i løpet av året, mens de som ikke hadde avvist noen, hadde hatt under to.

For å sikre en tilfredsstillende tilgjengelighet til krisesentrene, og at personer som ønsker å bo på sentrene, ikke risikerer å bli avvist, er det viktig at sentrene har tilstrekkelig kapasitet i forhold til pågangen. Det er her store fylkevis forskjeller. Best kapasitet i forhold til søkingen finner vi i Telemark, Sogn og Fjordane og Finnmark, dårligst i Oslo og Akershus, Vestfold og Vest Agder. Å ta belegget per sengeplass som uttrykk for hvor god behovsdekningen er i de ulike fylkene, er likevel for enkelt. Det er en klar sammenheng mellom antall senger per 1000 innbyggere og hvor stor pågang (antall søkere) det er på sentrene. Øker antallet senger per 1000 innbyggere, øker også antallet søkere til sentrene. Når enkelte fylker kommer relativt godt ut med hensyn til kapasitet, målt ut fra belegg per sengeplass per år, selv om de har få plasser per 1000 innbyggere, kan det derfor også henge sammen med at få søker til sentrene nettopp fordi dekningsgraden er dårlig. Også Vistas rapporter peker i den retning.

Også med hensyn til antall sengeplasser per 1000 innbyggere, er det markante forskjeller mellom fylkene. Dårligst ut kommer fylkene med bare ett krisesenter, Nord-Trøndelag, Sogn og Fjordane, Vestfold, Vest-Agder, Aust-Agder og Telemark, sammen med Sør-Trøndelag og Oslo og Akershus. I disse fylkene er det bare 0,1 plass per 1000 innbyggere. Best dekning i forhold til befolkningsstørrelsen finner vi i Østfold, Troms, Nordland og Finnmark. Disse fylkene er også blant de med størst søking til krisesentrene i forhold til befolkningsstørrelsen, mens flere av de som kom dårlig ut med hensyn til sengeplasser per 1000 innbyggere, også har færre søkere i forhold til folkemengden.

I tillegg til dekningsgrad ser også reiseavstand, reisetid og tilgang til offentlige transportmidler ut til å ha betydning for søkingen til sentrene og dermed på tilgjengeligheten. Antall beboere per sengeplass går ned når gjennomsnittlig reiseavstand og reisetid øker, til tross for at dekningsgraden ofte er noe bedre der hvor reiseavstander og reisetid er lengst.

Dette understreker betydningen av å ha en god dekningsgrad i spredtbygde strøk, selv om kapasitetsutnyttningen, i betydningen beboere per seng per år, er lavere enn i mer tettbygde strøk.

Å løse dette ved å satse på å etablere flere små sentre i spredtbygde strøk, slik også Vista påpeker, er ikke uproblematisk. Dersom sentrene skal sikre beboerne en tilfredsstillende oppfølging, vil ikke et lite senter holde mål, verken i forhold til anbefalingene om minstestandard til Europarådet eller i forhold til de standarder og kompetansekrav som beskrives i denne rapporten.

Dersom en velger å satse på flere små sentre, gjerne etter Vistas modell med lokale beredskapsleiligheter og med personale som kan stille opp etter behov, bør disse etableres som lokale filialer eller satellitter knyttet til eksisterende sentre. De bør bare brukes som kortvarige oppholdssteder, helst bare for det første døgnet inntil flytting til «modersenteret» lar seg praktisk ordne. Styring, administrasjon, sikring av tilstrekkelig kompetanse hos medarbeiderne og kontroll av virksomheten må ligge hos dette senteret.

Muligheten til å søke tilflukt ved krisesenteret må være til stede hele døgnet. Vi vet at mye av volden, også familievolden, skjer på kvelds- og nat-testid. For å sikre at dette er mulig, må det etableres en ordning der den som ønsker å søke tilflukt i beredskapsleiligheten kan kontakte (det døgnåpne) modersenteret som så varsler den av det lokale personalet som har bakvakt, slik at vedkommende umiddelbart kan stille opp.

Flere av dagens krisesentre er antakeligvis så små, har så vidt mangelfull kompetanse og et så begrenset tilbud at de ikke egner seg som bosteder over lengre tid, særlig ikke for kvinner (eller menn) som har med barn. Det bør derfor vurderes om ikke disse sentrene bør knyttes til et modersenter, eller i alle fall inngår i et samarbeidsnettverk med et større senter og bare fungerer som mottaks- og tilfluktssteder for korttidsopphold.

En slik ordning vil medføre at en foretar en klarere differensiering og mer helhetlig organisering av sentrene i de ulike områdene. De største sentrene ville da kunne fungere som en type «fullfunksjonssentre» som tilfredsstiller alle krav med hensyn til tilbud og kompetanse og som kan sikre en fullgod oppfølging, også for beboere med spesielle behov og lange botider. De mindre sentrene og beredskapsleilighetene ville da være knyttet til dette senteret, enten som lokale satellitter eller i et løsere samarbeidsnettverk.

NKVTS anbefaler en minstenorm på minst 1,5 familieplasser per 10.000 kvinner i det enkelte senterets dekningsområde. Befolkningsspredningen gjør at mange krisesentre med få innbyggere på store geografiske områder bør ha muligheter til å kunne ta inn flere familier samtidig, selv om disse sentrene i perioder står uten beboere.

11.6 Krisesentrenes bemanningskrav

Siden midten av 80-tallet har staben ved krisesentrene blitt redusert, fra rundt 3000 til vel 900 medarbeidere. Høsten 2007 var vel 400 av medarbeiderne ansatt i ordinære stillinger ved sentrene. De øvrige var «frivillige» vakter

og medlemmer i kriesesenterorganisasjonen. Antall medarbeidere (ordinært ansatte og frivillige) varierer fra fire til 50 personer, med et gjennomsnitt på 18 medarbeidere per senter. Dersom en skal få en ide om hvilken bemanning et kriesesenter krever, bør en imidlertid se på sentre med ordinær bemanning – sentre med utelukkende ansatte i ordinære stillinger – slik at en kan ta utgangspunkt i årsverk for virksomheten.

Ved sentrene med profesjonell driftsmodell varierer bemanningen fra 2,2 til 26 årsverk, med et gjennomsnitt på 7,7 årsverk.

I den grad det er mulig å differensiere mellom brukerretta stillinger og stillinger av merkantil art, ser det ut til at de merkantile stillingshjemplene utgjør 8 prosent av årsverkene i kriesesentrene.

De daglige lederne i sentre med profesjonell driftsmodell ønsket en gjennomsnittlig økning i årsverkene på 13 prosent, men med store ulikheter i behov mellom sentrene.

NKVTS anbefaler en bemanningsmodell der en går ut fra en minste bemanning som skal til for å holde et senter åpent, for så å øke bemanningen i forhold til antall brukere. I tillegg må det justeres for forhold som gir sentrene økt arbeidsbyrde. Det blir opp til den enkelte virksomheten å vurdere forholdet mellom brukerretta og merkantile årsverk for det enkelte senter.

I fastsettelsen av en bemanningsnorm bør en ta utgangspunkt i antall årsverk som trengs for å holde et kriesesenter døgnåpent – det vil si 4 årsverk – og øke stillingshjemplene i forhold til antall brukere, innslaget av brukere med særlige behov, graden av tilgang på aktuelle hjelpetjenester og andel av arbeidstiden som bør brukes til kompetanseutvikling.

11.7 Hvilken kompetanse bør kriesesentrene ha?

Kompetansen som bør finnes på kriesesentrene, må ses i relasjon til de oppgavene sentrene er ment å ivareta. Det stilles ingen diagnoser og gis ingen behandling på kriesesentrene utover deltakelse i selvhjelpsgrupper. Kvinner som kommer til kriesesentrene opplever for øvrig at møte med andre i samme situasjon kan ha en form for «terapeutisk effekt». Kriesesentrenes medarbeidere har kunnskap om hvor de voldsutsatte kan få hjelp og hvilken type bistand det er mulig å motta. De har som regel også god oversikt over hvilke personer i ulike tjenester man får den kvalitativt beste hjelpen fra. Kriesesentrenes medarbeidere har og bør ha kunnskap om voldsutsattes rettigheter, slik at de kan bidra til at brukerne får optimal hjelp fra de ulike hjelpeinstansene.

Å ha kunnskap om hvordan volden virker inn på den som utsettes, bør være et krav og en forutsetning for de som skal arbeide med voldsutsatte. Det kan derfor være gunstig å lære om traumer og andre tilstander forårsaket av vold. En har ikke nødvendigvis behov for å ha kjennskap til behandlingsmetoder innen ulike felt, men slik kunnskap kan bidra til at man blir i stand til å identifisere ulike tilstander hos brukerne, slik at disse kan formidles videre til de rette behandlingsinstansene. Dessuten kan denne typen kunnskap være sentral for å kunne håndtere brukere som er i en akutt krisesituasjon.

Vår utredning har vist at halvparten av de daglige lederne har relevant formalkompetanse på universitets- og høghskolenivå, omtrent like mange ved sentre med ulik driftsmodell. I tillegg hadde halvparten av lederne erfaring med krisesenterarbeid før de begynte i stillingen. 31 av 50 ledere hadde erfaring fra det offentlige hjelpeapparatet, forholdsvis flere av de som arbeidet i sentre med medlemskap i NOK (70 prosent) mot de som arbeidet i KS-sentre (53 prosent). Vel en tredjedel av andre ansatte i ordinære stillinger ved krisesentrene hadde høyere utdanning. Vel halvparten av disse hadde erfaring fra sosial- eller helsefaglig arbeid.

Halvparten av sentrene stiller allerede formelle krav om kompetanse innen relevante fag ved nyansettelser. Det gjelder seks av sentrene med tradisjonell og 19 av sentrene med profesjonell driftsmodell. Flere daglige ledere mente at dette var spesielt viktig for stillingen som barnearbeider.

Mange av sentrene har i dag daglige ledere uten formell utdanning, men med erfaring fra tiår i krisesenterarbeid. 44 av de 50 daglige lederne sier at de er svært motiverte for kompetanseutvikling, og fem er ganske motiverte – en høyere andel av de daglige lederne ved profesjonelle sammenlignet med de ved tradisjonelle sentre.

De daglige lederne ønsker å øke egen kompetanse på en rekke områder og mener at også andre ansatte har behov for mer kunnskap om ulike tema. Øverst på lista står emner innen psykologi, som gruppedynamikk, konfliktløsning, traumebehandling og samtaleteknikk. Deretter kommer juridiske emner i form av mer kunnskap om rettsapparatet, aktuelt lovverk og politiarbeid. Kunnskap om administrasjon og ledelse sto også sentralt i rekken av tema som de daglige lederne har behov for mer kunnskap om, likeså kommunikasjon og markedsføring.

På spørsmål om hvilke tjenester de daglige lederne hadde behov for mer kunnskap om, var tjenester relatert til flyktninger, asylsøkere og innvandrere generelt blant dem det var størst interesse for å lære mer om (40 av 50 ledere). 36 av 50 hadde i tillegg behov for mer kunnskap om hvordan en styrker

hjelperens rolle. Mange ønsket mer kunnskap om sårbare grupper. Spesielt gjaldt dette psykisk syke, personer med funksjonsnedsettelse, personer med rusproblemer og personer med minoritetsbakgrunn. Det var også mange – 37 av 50 – som ønsket mer kunnskap om «kultursensitivitet». I tillegg ønsket 36 daglige ledere mer kunnskap om etikk i arbeidet.

For så å si alle emner hvor det var behov for mer kunnskap, synes behovet å være størst i sentre med tradisjonell driftsmodell. Det kan ha sammenheng med at det blant disse sentrene finnes flere med få brukere, sammenlignet med de profesjonelle sentrene. Sentre med få brukere møter sjeldnere enn sentre med stor brukerpågang brukere med spesielle behov. Behovet blir derfor større for å tilegne seg kunnskap på en rekke områder for disse sentrene.

Selv om krisesentrene ikke skal drive behandling, må de som arbeider ved sentrene ha kunnskaper som ivaretar personer som er i krise. Å være utsatt for vold, ofte over et langt tidsrom, har alvorlige virkninger for den det gjelder, og ansatte ved krisesentrene bør ha inngående kunnskap om reaksjoner og hvordan man skal møte mennesker i krise.

I notatet fra Europarådet, som har som tema minstestandarder i tjenester som arbeider med voldsutsatte kvinner, brukes vage formuleringer når det skisseres krav om kompetanse (gjelder ikke bare krisesentrene). Det sies at det bør foregå en kontinuerlig skoling av personer som arbeider i dette feltet, opplæringen bør inkludere kunnskap om kjønnsperspektivet når det gjelder vold i nære relasjoner, bevissthet i forhold til ulike former for kjønnsbasert vold, anti-diskriminering, juridiske og andre rettigheter.

På spørsmålet om hvilken kompetanse krisesentrene bør ha for å kunne gi et godt hjelpetilbud til personer utsatt for vold i nære relasjoner, mener NKVTS at ansatte på krisesentrene bør ha kunnskaper om voldens virkninger, jus, psykologi, inngående kjennskap til hjelpeapparatet, samarbeidskompetanse, spesielt sårbare grupper og bør ha kjennskap til måter å jobbe på (metoder) og etikk i arbeid med mennesker i krise. Kunnskap om kommunikasjon og markedsføring er også viktig. I tillegg trenger daglig leder spesielle kunnskaper om administrasjon og ledelse.

Formell utdanning

På sikt bør det stilles krav til de personer som skal inneha stillingen som daglig leder av et krisesenter – utdanning på høyskole- eller universitetsnivå, helst forankret i helse- eller sosialfaglige utdanninger. NKVTS mener imidlertid at et slikt krav bør komme over tid. Mange av de som i dag er engasjert i denne type stillinger, sitter inne med en realkunnskap etter mange år i feltet, som bør

beholdes på sentrene. Det samme kravet gjelder ansatte i andre brukerretta stillinger, spesielt de stillingene som er rettet mot barn.

Erfaringsbasert kunnskap

Krisesentrene er i dag drevet ved hjelp av kvinner som i mange tilfeller har lang erfaring fra krisesenterarbeid. Denne typen erfaring bør ivaretas på krisesentrene. Det gjelder også erfaring fra arbeid i helse- eller sosialsektoren eller fra andre tjenester eller områder som berører krisesenterbrukerne.

Egnethet

Egnethet er en høyst relevant kvalifikasjon for å jobbe på et krisesenter. Sammen med formalkompetanse og uformell kompetanse må egnethet være et ufravikelig kriterium ved tilsetting av medarbeidere ved krisesentrene.

11.8 Utvikling og sikring av kompetansen på krisesentrene

Vår kartleggingsundersøkelse dokumenterer at det stort behov for styrking av medarbeidernes kompetanse i krisesentrene. Det gjelder både daglige ledere og ansatte i ordinære stillinger, og ikke minst de frivillige vaktene som bidrar med sin arbeidskraft i 26 av sentrene. Tiden er inne for å lage et kompetanseutviklingsprogram som er spesifikt rettet mot krisesentrenes medarbeidere, med egne bolker for daglige ledere og andre som har medarbeideransvar. Temaene som det er kommet fram i denne kartleggingsstudien at det er behov for, bør legges til grunn for utformingen av program.

Kompetanseutviklingsprogrammet bør ha to elementer – ett program for grunnopplæring og et annet program som retter fokus mot aktuelle tema som krisesentrenes medarbeidere til enhver tid har behov for kunnskap om. Det forutsettes at visse tema, som for eksempel ledelse, administrasjon og personalpolitikk, forbeholdes daglige ledere og andre med administrative oppgaver ved sentrene.

Når det lages et undervisningsopplegg for krisesentrene, forutsettes det at alle som arbeider i krisesentrene må ta del i dette. Dersom ordningen med frivillige vakter fortsetter, må det stilles krav om at disse gjennomgår grunnkurs og annen opplæring for denne typen arbeid på lik linje med de andre krisesentermedarbeiderne.

Det finnes eksempler på opplæringsprogram for personer som arbeider med voldsutsatte og overgripere, som eventuelt kan tilpasses krisesentrenes medarbeidere. Ett slikt eksempel er kurset som ble tilbudt ansatte som arbeidet med voldsutsatte, overgripere og personer i prostitusjon i Oslo kommune (Jonassen, 2001). Kurset/undervisningsopplegget ble planlagt og gjennomført i samarbeid med Kompetansesenter for voldsofferarbeid og Høgskolen i Oslo. Hvert kurs gikk over ett år med fire samlinger, hver på 2-3 arbeidsdager, i løpet av perioden. Kurset var basert på teori, oppgaveløsning og veiledning og ble godkjent som videreutdanning innen ulike spesialiteter. Deltakere som valgte å ta eksamen, oppnådde fem vekttall i høgskolesystemet.

Behovene for kompetanseutvikling vil sannsynligvis være ulike mellom små og store sentre og etter hvor i landet sentrene er lokalisert. En kan tenke seg program som holdes regionalt eller nasjonalt. Det kan også være aktuelt å trekke inn lokale/regionale tema ved behov. Alle disse ulike avveiningene er det naturlig at en egen gruppe med de nødvendige kvalifikasjonene tar.

Et viktig innslag i kompetanseutviklingen for medarbeiderne ved krisesentrene er i tillegg tilgang på jevnlig veiledning i jobben, gjerne med utgangspunkt i konkrete saker.

NKVTS anbefaler at det nedsettes en arbeidsgruppe med representanter fra krisesentrenes organisasjoner, fagperson(er) med pedagogisk kompetanse (eventuelt representant for samarbeidende høgskole), representanter fra RVTS og NKVTS og eventuelt fra oppdragsgiver. Arbeidsgruppen skal ha som mandat å utarbeide et kompetanseutviklingsprogram for krisesentrenes medarbeidere.

Det er opp til arbeidsgruppen å bestemme typer program, innhold, for hvilke grupper krisesentermedarbeidere kursene skal holdes og hvor de skal holdes.

Litteratur

- Andersen, R. K. (1997). *Integrasjon eller autonomi? En studie av krise- og incestsentre og deres forhold til kommunene*. (No. 1997:5). Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Andersen, R. K., & Østbye, M. (1998). *Krisesentre og kommuner. Samarbeid og konflikt*. (No. 98:7). Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Andreassen, T. A. (1992). *Notat - Refleksjoner om brukervedvirkning*. Oslo: Byggforsk.
- Bendixen, G. (1994). *Brukermedvirkning i prosjektarbeid: virkning eller bare med?* Oslo: Institutt for sosiologi, Universitetet i Oslo.
- Bufdir. (2007). *En kartlegging av krisesentrenes tilgjengelighet i Norge. Tiltak 14 i handlingsplanen Vold i nære relasjoner (2004-2007)*. Oslo: Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.
- DAWN. (1988). *Beating the Odds: Violence and Women with Disabilities*. Canada: DAWN.
- Di Micco, E. (1995). *Rapport om krisesentrene i Norge* (Intern rapport). Oslo: Norsk Kommuneforbund.
- Haaland, T. (1997). *Hjelp til voldsofre i Oslo* (No. Prosjektrapport 1997:29). Oslo: NIBR (Prosjektrapport 1997:29).
- Jonassen, W. (1987). *Vennetjeneste eller offentlig tiltak? En analyse av organisering og drift av krisesentrene* (No. NIBR-rapport 1987:10). Oslo: NIBR
- Jonassen, W. (1989a). *Kvinnemishandling. Hvem rammes og hvorfor holder de ut?* Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Jonassen, W. (1989b). *Kvinner hjelper kvinner. En evaluering av krisesentrene* (No. NIBR-rapport 1989:4). Oslo: NIBR (Rapport 1989:4).

- Jonassen, W. (1998). *Familievernet. En undersøkelse av åtte familievernkantor*. Oslo: NIBR 1998:3.
- Jonassen, W. (2001). Fra kompetanse til handling, *Prosjektrapport 2001:13*. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Jonassen, W. (2004). *Krisesentrene 2003 - en kommentert statistikk* (No. Notat nr.1/2004): Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Jonassen, W., & Eidheim, F. (2001). *Den gode vilje. Mishandlede kvinners erfaringer med hjelpeapparatet*. (No. NIBRs PLUSS-SERIE 1-2001). Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Jonassen, W., & Stefansen, K. (2003). *Ideologi eller profesjonstenkning? En statusrapport om krisesentrene*. Oslo: Høgskolen i Oslo, Kompetansesenter for voldsofferarbeid.
- Kelly, L., & Dubois, L. (2007). *Developing Minimum Standards for Violence Against Women Support Services: An Exploratory study. Summary of findings*. Strasbourg: Council of Europe.
- Kleven, L., & Lien, S. (2007). *Rapportering fra krisesentrene 2006*. Oslo: Statistisk Sentralbyrå.
- Krisesenteret i Oslo. (1988). *Årsrapport 1987 Camilla*. Oslo.
- Krisesentergruppa i Oslo. (1979). *Krisesenter - hvorfor og hvordan*. Oslo: Camilla krisesenter.
- Nielsen, M. B. (2007). «Er hjelpen nærmest?» *Kvinner som avvises ved krisesentrene i Norge*. Oslo: Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (upublisert).
- Nielsen, S. L. (2005). *Uddannelsesbehovet på krisecentre. En kortlægning af behovet for videre/efteruddannelse af ansatte og frivillige medarbejdere på krisecentre under LOKK*. København: Videns- og formidlingscenter for socialt udsatte.
- Nosak, M. A. e. a. (1997). *National Survey of Women with Physical Disabilities: Final report*. Houston, Texas: Center for Research on Women with Disabilities (CROWD), Baylor College of Medicine.
- NOU-1997:25. *Ny kompetanse*. Retrieved. from.

- Olsvik, V. M. (2005). *Omfanget av vold og overgrep mot kvinner i nære relasjoner* (No. 08/2005). Lillehammer: Østlandsforskning.
- Olsvik, V. M. (2006). Makt, avmakt og institusjonelle overgrep. In T. Heglum & A. K. Krokan (Eds.), *Med vitende og vilje*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Rolf, B. (1991). *Profession, tradition og tyst kunnskap. En studie i Michael Poanyis teori om den professionella kunnskapens tysta dimension*. Dalkarkshyttan, Sverige: Bokförlaget Nya Doxa.
- Sosial- og helsedirektoratet. (2005). *Individuell plan 2005. Veileder til forskrift om individuell plan*. Retrieved. from.
- Vista/utredning/A/S. (2004). *Kostnader for krisesentre og incestsentre*. Oslo: Vista utredning A/S.
- VISTA/Utdredning/AS. (2001). *Forslag til kostnadsmodell for krisesentre*. Oslo: VISTA Utdredning AS.
- Åkerström, M. (1990). *Dilemman i frivilligjourer - exemplen kvinno- och brottsofferjourer*. Lund: Sociologiska institutionen, Lunds Universitet.
- Krisesentersekretariatet (1994): Vedtekter for Krisesentersekretariatet. <http://www.krisesenter.com/sekretariatet/organisasjonsplan.pdf>
- Norsk krisesenterforbund (2006): Verdigrunnlag, etikk og vedtekter. <http://www.krisesenter.com/sekretariatet/organisasjonsplan.pdf>

Vedlegg 1 Spørreskjema

Kontaktperson: Wenche Jonassen: 22595508

eller mobil: 97141109

- Hanne Sogn: 22595597

eller mobil: 41600145

wenche.jonassen@nkvts.unirand.no Faxnummer: 22505501

Org. nr.: 986 304 096

Respondentnummer

Skjemaet fylles ut av daglig leder/dagarbeider

Bemanning og kompetanse på krisesentrene – Spørreskjema

Navnet på krisesenteret:

1-4

Om krisesenterets oppgaver og funksjon

1. Hvilke målgrupper har ditt krisesenter? (Kryss for en eller flere)

- | | |
|--|----|
| ☐ Kvinner utsatt for vold/trusler i nære relasjoner og deres barn | 5 |
| ☐ Kvinner utsatt for andre former for vold/trusler og deres barn, spesifiser: | 6 |
| ☐ Voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk som rus, psykiatri etc. | 7 |
| ☐ Kvinner med andre typer problemer, spesifiser: | 8 |
| ☐ Menn utsatt for vold/trusler i nære relasjoner | 9 |
| ☐ Menn utsatt for andre former for vold/trusler, spesifiser: | 10 |
| ☐ Menn med andre typer problemer, spesifiser: | 11 |
| ☐ Andre brukergrupper, spesifiser: | 12 |

2. Hvilke faktiske brukergrupper har ditt krisesenter? (Kryss for en eller flere)

- | | |
|--|----|
| ☐ Kvinner utsatt for vold/trusler i nære relasjoner og deres barn | 13 |
| ☐ Kvinner utsatt for andre former for vold/trusler og deres barn, spesifiser: | 14 |
| ☐ Voldsutsatte kvinner med tilleggsproblematikk som rus, psykiatri etc. | 15 |
| ☐ Kvinner med andre typer problemer, spesifiser: | 16 |
| ☐ Menn utsatt for vold/trusler i nære relasjoner | 17 |
| ☐ Menn utsatt for andre former for vold/trusler, spesifiser: | 18 |
| ☐ Menn med andre typer problemer, spesifiser: | 19 |
| ☐ Andre brukergrupper, spesifiser: | 20 |

3. Hvilke oppgaver og funksjoner mener du at ditt krisesenter innehar i tillegg til overnatting/fysisk beskyttelse?

Brukerrettede oppgaver/funksjoner:	Ja	Nei	
Tilbud om råd og veiledning på telefon	1 ☐	2 ☐	21
Tilbud om samtaler med dagbrukere på senteret	1 ☐	2 ☐	22
Tilbud om samtaler med beboere/voksne	1 ☐	2 ☐	23
Tilbud om samtaler med barn	1 ☐	2 ☐	24
Prosessarbeid (oppfølging av brukeren over tid)	1 ☐	2 ☐	25
Sikkerhetsarbeid i forhold til brukere	1 ☐	2 ☐	26
Nettverksgruppe(r)	1 ☐	2 ☐	27
Kurs for brukere	1 ☐	2 ☐	28
Tilbud om selvhjelpsgruppe(r)	1 ☐	2 ☐	29
Driver miljøarbeid	1 ☐	2 ☐	30
Opplæring i bruk av bank, post etc.for fremmedspråklige brukere	1 ☐	2 ☐	31
Samtaler med mødre for å øke foreldrekompetansen	1 ☐	2 ☐	32
Bistår ved samvær/overlevering av barn	1 ☐	2 ☐	33
Hjemmebesøk etter opphold ved senteret	1 ☐	2 ☐	34
Oppfølgingsamtaler etter opphold ved senteret	1 ☐	2 ☐	35
Bidrar til å opprette sosiale tiltak etter opphold ved senteret	1 ☐	2 ☐	36
Andre oppgaver/funksjoner:			
Koordinator og pådriver i forhold til hjelpeapparatet	1 ☐	2 ☐	37
Har formalisert (skriftlig) samarbeid med andre tjenester	1 ☐	2 ☐	38
Samarbeider med enkeltpersoner i andre tjenester	1 ☐	2 ☐	39
Deltar i ansvarsgrupper	1 ☐	2 ☐	40
Gir opplæring/driver informasjonsvirksomhet overfor hjelpeapparatet, publikum etc.	1 ☐	2 ☐	41
Andre oppgaver/funksjoner, spesifiser:	1 ☐	2 ☐	42

4. Dersom du svarte at senteret har formalisert (skriftlig) samarbeid (for eks. i form av faste møter) med andre tjenester, hvilke tjenester gjelder dette? (Kryss for en eller flere)

	Ja	Nei	
NAV (Aetat, Trygdeetaten, Sosialtjenesten)	1 ☐	2 ☐	43
Politiet	1 ☐	2 ☐	44
Advokatarbeid	1 ☐	2 ☐	45
Barnevernet	1 ☐	2 ☐	46
Legevakten	1 ☐	2 ☐	47
Helsesøster	1 ☐	2 ☐	48
Andre helsetjenester, spesifiser	1 ☐	2 ☐	49
Voksenpsykiatri (VOP)	1 ☐	2 ☐	50
Barne- og ungdomspsykiatri (BUP)	1 ☐	2 ☐	51
Familievern	1 ☐	2 ☐	52
Skole	1 ☐	2 ☐	53
Barnehage/SFO	1 ☐	2 ☐	54
Flyktningkontor	1 ☐	2 ☐	55
Asylmottak	1 ☐	2 ☐	56
UDI	1 ☐	2 ☐	57
RVTS	1 ☐	2 ☐	58
Religiøse trossamfunn	1 ☐	2 ☐	59
Innvandrersamfunn med hjelpetiltak	1 ☐	2 ☐	60
Andre instanser eller organisasjoner, spesifiser:	1 ☐	2 ☐	61

5. Hvilken metodikk (måter å jobbe på) eller tilnærminger benyttes i arbeidet med brukerne på ditt krisesenter?

	Ja	Nei	
Har utarbeidet mål for den brukerrettede virksomheten	1 ☐	2 ☐	62
Har utarbeidet et verdigrunnlag i forhold til den brukerrettede virksomheten	1 ☐	2 ☐	63
Krever relevant utdanning ved nyansettelser	1 ☐	2 ☐	64
Praktiserer modellæring	1 ☐	2 ☐	65
Praktiserer spesielle metoder, oppgi hvilke(n):	1 ☐	2 ☐	66
Bruker "individuell plan" i oppfølgingsarbeidet	1 ☐	2 ☐	67
Har utarbeidet rutiner for mottak av kvinner og barn	1 ☐	2 ☐	68
Tilbyr et strukturert botilbud med kartleggingssamtale, mål for oppholdet og evalueringssamtaler	1 ☐	2 ☐	69
Tilrettelegger miljøet for mestringsopplevelser	1 ☐	2 ☐	70
Tilrettelegger miljøet for trivsel og læring	1 ☐	2 ☐	71
Er initiativtaker på vegne av kvinnen til tverretatlige møter/ansvarsgrupper	1 ☐	2 ☐	72
Deltar sammen med kvinnen i ansvarsgrupper	1 ☐	2 ☐	73
Bidrar til å etablere et nettverk under oppholdet som "kan ta over" når kvinnen og eventuelle barn flytter ut	1 ☐	2 ☐	74
Har rutiner for kontakt med helsesøster	1 ☐	2 ☐	75
Har rutiner for kontakt med barnevernet	1 ☐	2 ☐	76
Har rutiner for samarbeid med skole	1 ☐	2 ☐	77
Har etiske retningslinjer der hjelperens rolle er avklart	1 ☐	2 ☐	78
Praktiserer brukermedvirkning	1 ☐	2 ☐	79
Jobber med nettverksarbeid (offentlig og privat) for kvinner og barn	1 ☐	2 ☐	80
Har ingen bestemt metodikk	1 ☐	2 ☐	81
Annet, spesifiser:	1 ☐	2 ☐	82

6. Hvor fornøyd er du med innholdet i tilbudet ved ditt krisesenter?

1 ☐ Svært godt fornøyd	83
2 ☐ Godt fornøyd	
3 ☐ Både/og	
4 ☐ Ikke fornøyd	
5 ☐ Annet, spesifiser:	

7. Hvor fornøyd er du med måten dere jobber på ved ditt krisesenter?

1 ☐ Svært godt fornøyd	84
2 ☐ Godt fornøyd	
3 ☐ Både/og	
4 ☐ Ikke fornøyd	
5 ☐ Annet, spesifiser:	

Om krisesenterets beboere, areal og utforming

8. Hvor mange faste sengeplasser har krisesenteret?

Antall sengeplasser

85-87



9. Hvor mange beboere har på det meste bodd på krisesenteret samtidig etter 1. januar 2006?

1	☐ Kvinner		88-89
2	☐ Barn		90-91
3	☐ Menn		92-93
	Til sammen=	personer	94-96
4	☐ Vet ikke		97

10. Hvor mange personer bodde på krisesenteret i 2006?

1	☐ Kvinner		98-99
2	☐ Barn		100-101
3	☐ Menn		102-103

11. Hvor mange av beboerne hadde ikke-vestlig bakgrunn/opprinnelse?

1	☐ Kvinner		104-105
2	☐ Barn		106-107
3	☐ Menn		108-109

12. Hvor stort areal har krisesenteret?

m ² brutto	110-113
--	---------

13. Hvor mange rom har senteret?

	Antall	
Soverom		114-115
Kjøkken		116-117
Stue(r)		118-119
Aktivitetsrom/lekerom		120-121
Bad med WC		122-123
Bad uten WC		124-125
Separat WC		126-127
Kontorer		128-129
Samtalerom		130-131
Vaktrom		132-133
Møterom		134-135
Besøksrom		136-137
Andre rom,	spesifiser:	138-139

14. Hvor stort uteareal har senteret?

1	☐ Har ikke uteareal	140
	antall kvadratmeter uteareal	141-143

15. Hvis uteareal, er dette egnet som lekeareale?

	Ja	Nei	
Fungerer bra som lekeareal:	1 ☐	2 ☐	144
Har nødvendig sikkerhet i forhold til truende overgrepere:	1 ☐	2 ☐	145
Annet, spesifiser:			146

16. Har senteret overgangsbolig(er) for sine brukere?¹ ☐ Ja² ☐ Nei

147

17. Hvis ja på forrige spørsmål, hvor mange enheter (leiligheter og/eller hus) utgjør gjennomgangsboligene? (Hvis nei, gå til spørsmål 21.)

___|___|___| (ant) leiligheter

148-150

___|___|___| (ant) hus

151-153

18. Hvor mange personer kan bo i disse?

___|___|___| (ant) personer

154-156

19. Hvor lenge kan brukerne i utgangspunktet bo i gjennomgangsboligen(e)?

___|___|___| (ant) uker

157-159

20. Hvor lenge har det lengste oppholdet i overgangsboligen(e) vart?

___|___|___| (ant) uker

160-162

Organisering, bemanning og avlønning

(Med "frivillige" medarbeidere siktes det til vakter som er medlemmer i krisesentergruppa og som jobber på senteret)

21. Hvordan er krisesenteret bemannet?¹ ☐ Med en blanding av ordinært tilsatte og "frivillige" medarbeidere/vakter

163

¹ ☐ Utelukkende personer med ordinær tilsetting

164

¹ ☐ Annet, spesifiser:

165

22. Hvem står som eier(e) av krisesenteret? (Kryss for en eller flere)¹ ☐ Krisesentergruppa

166

¹ ☐ Vertskommunen

167

¹ ☐ Interkommunale selskap, oppgi hvor mange kommuner som er med:

168

¹ ☐ Frivillige organisasjon(er), oppgi hvilke(n):

169

¹ ☐ Stiftelse, oppgi hvilke instanser som er representert:

170

¹ ☐ Annen instans, spesifiser:

171

23. Hvor mange personer er til sammen tilknyttet krisesenteret, d.v.s. har sin arbeidsplass eller jobber som "frivillig" vakt på senteret?

___|___|___| Antall personer til sammen

172-174

24. Hvor stort er det totale budsjettet for virksomheten i 2007?

----- kroner

175



Daglig leder/dagarbeiderstillingen**25. Hvor gammel er du?**

|_|_| år

176-177

26. Hvilken utdanning/fagbakgrunn har du?

- ¹ ☐ Utdanning på ungdomsskolenivå eller lavere 178
- ² ☐ Utdanning på videregående skole nivå 179
- ³ ☐ Utdanning på universitets/høgkolenivå, spesifiser hvilken: 180
- ⁴ ☐ Annen type utdanning, spesifiser: 181

27. Hvor lenge har du hatt stillingen som daglig leder (evnt. dagarbeider)?

|_|_| år

182-183

28. Hadde du erfaring fra krisesenterarbeid før du begynte i stillingen?

- ¹ ☐ Ja, oppgi hva slags erfaring du hadde og hvor lenge du hadde vært med: 184
- ² ☐ Nei 185

29. Hvilken annen type arbeidserfaring hadde du da du begynte i stillingen? (Kryss for en eller begge)

- ¹ ☐ Erfaring fra arbeid i det offentlige hjelpeapparatet, oppgi hvilke(n) tjeneste(r): 186
- ² ☐ Annen type arbeidserfaring, spesifiser: 187

30. Hvilken brutto årslønn har du som daglig leder (evt. dagarbeider)? (Oppgi summen for ett årsverk, sjøl om du er i deltidstilling)

Årslønn: kroner

188

Ansatte**31. Hvor mange ansatte (antall personer) i ordinære stillinger har krisesenteret (frivillige vakter skal ikke regnes med)?**

|_|_| Antall personer

189-190

32. Hvor stort er brutto lønnsbudsjett for medarbeidere i ordinære stillinger (lønn + sosiale omkostninger) ved krisesenteret i innværende år (inkludert din egen stilling)?

..... kroner

191

33. Hvilke stillingskategorier fordeler de ansatte seg på?**Brukerretta stillinger:**

	Antall Personer	Antall årsverk	
Daglig leder/dagarbeider(e)	¹ ☐	² ☐	192
Nestleder	¹ ☐	² ☐	193
Miljøarbeider(e)	¹ ☐	² ☐	194
Barnarbeider(e)	¹ ☐	² ☐	195

Andre stillinger, spesifiser:.....	1 ☐	2 ☐	196
Merkantile stillinger:			
Kontoransvarlig/sekretær	1 ☐	2 ☐	197
Kjøkken/husansvarlig	1 ☐	2 ☐	198
Vaktmester	1 ☐	2 ☐	199
Renholder	1 ☐	2 ☐	200
Andre stillingskategorier, spesifiser:.....	1 ☐	2 ☐	201

34. Hvis du kunne tatt beslutningen alene, hvor mange årsverk/stillingshjemler mener du kriesesenteret burde hatt?

Brukerretta stillinger:	☐ ☐ ☐	årsverk	202-203
Merkantile stillinger:	☐ ☐ ☐	årsverk	204-205
Til sammen:	☐ ☐ ☐	årsverk	206-207

35. Hvilken utdanning/fagbakgrunn har de ansatte i "brukerretta" stillinger på kriesesenteret? (Viktig å få med hvilken type utdanninger den enkelte har)

Antall personer			
☐ ☐ ☐ Utdanning på ungdomsskolenivå eller lavere			208-209
☐ ☐ ☐ Utdanning på videregående skole nivå			210-211
☐ ☐ ☐ Utdanning på universitets/høgkolenivå, spesifiser hvilke utdanninger:			212-213
☐ ☐ ☐ Annen type utdanning, spesifiser:.....			214-215

36. Hvor mange av de som jobber i brukerretta stillinger hadde erfaring fra sosial- eller helsefaglig arbeid før de ble tilsatt på kriesesenteret?

☐ ☐ ☐ Antall personer	216-217
--	---------

37. Hvilken alder har de ansatte i brukerretta stillinger ved senteret?

	Antall personer:	
29 år el yngre	☐ ☐ ☐	218-219
30 – 39 år	☐ ☐ ☐	220-221
40 – 49 år	☐ ☐ ☐	222-223
50 – 59 år	☐ ☐ ☐	224-225
60 eller over	☐ ☐ ☐	226-227

38. Hvor mange ansatte har ikke-vestlig bakgrunn?

Brukerretta stillinger:	☐ ☐ ☐	Personer	228-229
Merkantile stillinger:	☐ ☐ ☐	Personer	230-231

39. Hvor mange av de som i dag er ansatt i ordinære stillinger, er menn?

I brukerretta stillinger (miljøarbeider, barnearbeider etc.):	☐ ☐ ☐	Personer	232-233
I merkantile stillinger (vaktmester, kontoransvarlig etc.):	☐ ☐ ☐	Personer	234-235

40. Hvor mange nye ansatte i brukerretta stillinger har senteret tilsatt etter 1. januar 2006?

☐ ☐ ☐ Personer	236-237
---	---------

41. Hva er den gjennomsnittlige ansettelsestiden for ansatte i brukerretta stillinger ved senteret? (Summen av antall år i stillingene dividert på antall personer)

□□□ år

238-239

42. Hvor mange av de ansatte i brukerretta stillinger har vært frivillige vakter ved krisesenteret før tilsetningen?

□□□ Personer
av □□□ ansatte

240-241

242-243

Frivillige

43. Hvor mange "frivillige" vakter (krisesentermedlemmer) har krisesenteret?

□□□ Personer

1-2

44. Dersom ditt senter har frivillige vakter: Hvor stort er budsjettet for avlønning av "frivillige" vakter for inneværende år?

..... Kroner

3

45. Hvis senteret har frivillige vakter, hvor mange er menn?

□□□ Personer

4-5

46. Dersom senteret har frivillige, hvor mange av de frivillige vaktene har ikke-vestlig bakgrunn?

□□□ Personer

6-7

47. Dersom senteret har frivillige, hvor mange nye frivillige vakter har krisesenteret rekruttert etter 1. januar 2006?

□□□ Personer

8-9

48. Dersom ditt krisesenter har frivillige vakter/medarbeidere, ønsker du en utvikling der senteret etter hvert blir drevet med flere ordinært ansatte?

- ¹ ☐ Ja, ønsker flere ordinært tilsatte, men vil beholde en viss andel frivillige
² ☐ Ja, ønsker på sikt utelukkende ordinært tilsette
³ ☐ Nei, vil beholde de frivillige vakter i samme antall som i dag
⁴ ☐ Er usikker, si noe om hvorfor:

10

49. Dersom senteret har frivillige vakter, hvordan stiller krisesentermedlemmene/-vaktene seg til en utvikling mot flere ansatte og færre frivillige?

- ¹ ☐ De ønsker på sikt utelukkende ordinært tilsatte
² ☐ De ønsker flere ordinært tilsatte, men vil beholde en viss andel frivillige
³ ☐ De vil beholde de frivillige vakter i samme antall som i dag
⁴ ☐ Ulike oppfatninger i krisesentergruppa

11



50. Har krisesenteret knyttet til seg frivillige medarbeidere som ikke tar vakter ved krisesenteret?Ja, hvor mange? personer

12-13

¹ ☐ Nei

14

51. Hvis ja på forrige spørsmål, hva slags oppgaver har disse? (Kryss for en eller flere)¹ ☐ Bistår krisesenterbrukere etter at de er flyttet ut av senteret

15

¹ ☐ Deltar i arbeid med barn på senteret

16

¹ ☐ Er med på markedsføring av krisesenteret

17

¹ ☐ Har andre oppgaver, spesifiser:

18

Opplæring og kompetanseutvikling**52. Hvordan ser du på mulighetene for egen kompetanseutvikling og faglig oppdatering i jobben som daglig leder?**¹ ☐ Er svært fornøyd² ☐ Er fornøyd³ ☐ Både/og⁴ ☐ Dårlige muligheter

19

53. Hvordan er mulighetene for andre ansatte når det gjelder kompetanseutvikling og faglig oppdatering ved ditt senter?¹ ☐ Svært bra² ☐ Bra³ ☐ Både/og⁴ ☐ Dårlige

20

54. Dersom senteret har frivillige vakter, hvordan er vaktene muligheter for kompetanseutvikling og faglig oppdatering?¹ ☐ Svært bra² ☐ Bra³ ☐ Både/og⁴ ☐ Dårlige

21

55. Hvor motivert er du sjøl, ansatte i brukerretta stillinger og eventuelt frivillige vakter for kompetanseutvikling (i form av kurs, konferanser, veiledning etc.) i forbindelse med krisesenterarbeidet?

	Svært motivert	Ganske motivert	Ikke motivert	Kommer an på tema	
Jeg sjøl:	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	22
Ansatte i brukerretta stillinger:	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	23
Frivillige vakter:	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	24

56. Hvilke rutiner har krisesenteret når det gjelder opplæring av nye medarbeidere i ordinære stillinger? (Kryss for en eller flere)¹ ☐ Eget opplæringsprogram (beskriv nedenfor hva dette går ut på og hvor mange timer opplæring det innebærer), beskriv:

25

¹ ☐ Mentorordning (at en erfaren medarbeider veileder den nyansatte), beskriv:

26

¹ ☐ Annet, beskriv:

27

57. Hvilke rutiner har krisesenteret når det gjelder opplæring av nye vakter/frivillige medarbeidere? (Kryss for en eller flere)

- ¹ ☐ Eget opplæringsprogram, beskriv nedenfor hva dette går ut på og hvor mange timer opplæring det innebærer: 28
- ¹ ☐ Mentorordning, beskriv: 29
- ¹ ☐ Annet, beskriv: 30

58. Hvor mange ganger har ditt senter arrangert kurs/temadager for medarbeiderne og eventuelt samarbeidspartnere etter 1. januar 2006?

	Antall ganger	
For ansatte i ordinære stillinger	☐ ☐ ☐	31-32
For frivillige vakter	☐ ☐ ☐	33-34
For både ansatte og frivillige	☐ ☐ ☐	35-36

59. Har krisesenterets medarbeidere tilgang på veiledning fra fagperson utenfra i forbindelse med arbeidet på senteret? (Kryss for en eller flere)

	Ukentlig	Minst en gang pr.mnd	Sjeldnere enn en gang pr.mnd	
Ja, daglig leder/dagarbeider mottar individuell veiledning	¹ ☐	² ☐	³ ☐	37
Alle ansatte i brukerretta stillinger får veiledning individuelt	¹ ☐	² ☐	³ ☐	38
Alle ansatte i brukerretta stillinger får veiledning i gruppe	¹ ☐	² ☐	³ ☐	39
Veiledning gis til frivillige vakter/krisesentermedlemmene	¹ ☐	² ☐	³ ☐	40
Annen ordning, oppgi hvilken:	¹ ☐	² ☐	³ ☐	41

60. På hvilke områder føler du at ditt kunnskapsbehov er dekket i jobben som daglig leder, og på hvilke områder har du behov for ny eller mer kunnskap?

	Har tilfreds- stillende kunnskap	Behov for noe mer kunnskap	Stort behov for mer kunnskap	Feltet ikke relevant	
Begreper og fakta					
Definisjon av voldsbegrepet	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	42
Fakta og myter om vold i nære relasjoner	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	43
Konsekvenser av voldsutsatthet					
Fysiske konsekvenser	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	44
Psykiske reaksjoner	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	45
Sosiale følger – nettverk/arbeid/økonomi etc.	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	46
Rettslige følger	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	47
Konsekvenser for barn	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	48
Andre tema, spesifiser:	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	49
Administrasjon og ledelse					
Organisasjonskunnskap	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	50
Prosjektstyring	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	51
Skrive handlingsplaner	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	52
Budsjettbehandling/styring	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	53
Ulike former for ledelse	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	54
Administrasjon	¹ ☐	² ☐	³ ☐	⁴ ☐	55

Kommunikasjon og markedsføring

Markedsføring	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	56
Taleteknikk/framføring	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	57
Krisesentrene og mediene	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	58

Jus

Aktuelt lovverk	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	59
Rettsapparatet	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	60
Politiarbeid	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	61
Advokatrollen	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	62

Psykologi

Krisehåndtering	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	63
Psykiske lidelser	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	64
Traumebehandling	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	65
Samtaleteknikk	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	66
Gruppedynamikk	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	67
Konfliktløsning	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	68

Har tilfreds-
stillende
kunnskapBehov for
noe mer
kunnskapStort behov for
mer kunnskapFeltet ikke
relevantSamarbeidskompetanse og kunnskap om andre tjenester

NAV	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	69
Politiet	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	70
Advokatarbeid	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	71
Barnevernet	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	72
Legevakten	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	73
Helsesøster	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	74
Andre helsetjenester, spesifiser	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	75
Voksenpsykiatri (VOP)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	76
Barne- og ungdomspsykiatri (BUP)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	77
Familievernet	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	78
Skole	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	79
Barnehage/SFO	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	80
Flyktningskontor	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	81
Asylmottak	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	82
UDI	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	83
RVTS	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	84
Religiøse trossamfunn	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	85
Innvandrersamfunn med hjelpetiltak	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	86
Andre instanser, spesifiser:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	87

"Styrking" av hjelperen

Hjelperens rolle	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	88
Veiledning	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	89
Utbrenthet	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	90

Spesielt sårbare grupper

Spesielle behov hos personer med etnisk minoritetsbakgrunn	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	91
Spesielle behov hos personer med nedsatt funksjonsevne	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	92
Kultursensitivitet	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	93
Prostitusjon/handel med kvinner	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	94
Reaksjoner hos barn som vitne til eller utsatt for vold	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	95



Psykisk syke	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	96
Personer med rusproblemer	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	97
Måter å jobbe på i forhold til voldsutsatte kvinner og barn					
Avdekking av problemkomplekset	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	98
Sikring av brukerne	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	99
Individual versus gruppesamtaler	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	100
Kvalitetssikring					
Etiske problemstillinger i krisesenterarbeid	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	101
Andre tema, spesifiser:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	102

61. Når det gjelder øvrige ordinært ansatte på krisesenteret, på hvilke områder er deres kunnskapsbehov dekket, og på hvilke områder mener du de har behov for ny eller mer kunnskap?

	Har tilfredsstillende kunnskap	Behov for noe mer kunnskap	Stort behov for mer kunnskap	Behovet varierer	Ikke relevant	
Begreper og fakta	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	103
Konsekvenser av voldsutsatthet	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	104
Administrasjon og ledelse	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	105
Kommunikasjon og markedsføring	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	106
Jus	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	107
Psykologi	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	108
Kunnskap om andre tjenester	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	109
"Styrking" av hjelperen	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	110
Spesielt sårbare grupper	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	111
Måter å jobbe på i forhold til voldsuts. kvinner og barn	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	112
Kvalitetssikring	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	113
Andre tema, spesifiser:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	114

62. Dersom krisesenteret har "frivillige" vakter, på hvilke områder mener du at de har behov for mer kunnskap?

	Har tilfredsstillende kunnskap	Behov for noe mer kunnskap	Stort behov for mer kunnskap	Behovet varierer	Ikke relevant	
Begreper og fakta	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	115
Konsekvenser av voldsutsatthet	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	116
Administrasjon og ledelse	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	117
Kommunikasjon og markedsføring	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	118
Jus	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	119
Psykologi	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	120
Kunnskap om andre tjenester	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	121
"Styrking" av hjelperen	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	122
Spesielt sårbare grupper	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	123
Måter å jobbe på i forhold til voldsuts. kvinner og barn	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	124
Kvalitetssikring	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	125
Andre tema, spesifiser:	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	126

63. Har krisesenteret utarbeidet skriftlig policy om kompetanseutvikling ved krisesenteret? (Kryss for en eller flere)

- ¹ ☐ Ja, for daglig leder/dagarbeider 127
- ¹ ☐ Ja, for de ansatte i ordinære stillinger 128
- ¹ ☐ Ja, for de frivillige vaktene 129
- ¹ ☐ Nei 130
- ¹ ☐ Annet, spesifiser: 131

64. Hvor stort er budsjettet for opplæring og kompetanseutvikling i 2007?

- kroner 132
- ¹ ☐ Har ikke spesifisert budsjettpost for dette feltet 133
- ² ☐ Annet, spesifiser: 134

65. Vurderer du beløpet som er satt av til kompetanseutvikling for krisesenterets medarbeidere for inneværende år som tilstrekkelig?

- ¹ ☐ Ja ² ☐ Nei ³ ☐ Annet, spesifiser: 135

66. Hvis du svarte "nei" på forrige spørsmål, hvor stort mener du at beløpet til kompetanseutvikling burde ha vært?

----- kroner 136

Arbeid med spesielt sårbare grupper brukere**67. Er det satt i gang tiltak for at kvinner med minoritetsbakgrunn skal benytte krisesentertilbudet? (Kryss for en eller flere)**

- ¹ ☐ Ja, i form av egne brosjyrer 137
- ¹ ☐ Ja, i form av annen markedsføring, spesifiser: 138
- ¹ ☐ Ja, i form av nettverksgrupper, spesifiser: 139
- ¹ ☐ Ja, på andre måter, spesifiser: 140
- ¹ ☐ Nei

68. Dekker kommunen(e) tolketjeneste?

- ¹ ☐ Ja 141
- ² ☐ Delvis
- ³ ☐ Nei

69. Hvor stort beløp ble brukt til tolketjeneste i 2006?

..... Kroner 142

70. Hender det at brukerne har behov for tolk uten at dere har mulighet for å benytte slik tjeneste?

- ¹ ☐ Ja ⁴ ☐ Nei 143



71. Hvis du svarte ja på forrige spørsmål, hva er årsaken til at dere ikke får koplet inn tolk? (Kryss for en eller flere)

- | | |
|--|-----|
| ☐ For enkelte språkgrupper finnes det for få tolker | 144 |
| ☐ Knapp tid | 145 |
| ☐ Brukerne vegrer seg for å bringe inn tolk | 146 |
| ☐ Økonomiske begrensninger | 147 |
| ☐ Andre årsaker, spesifiser: | 148 |

72. Har krisesenteret aktiviteter/tiltak for barn? (Kryss for en eller flere)

- | | |
|---|-----|
| ☐ Eget lekerom | 149 |
| ☐ Barnearbeider(e) | 150 |
| ☐ Gruppesamtaler med barn | 151 |
| ☐ Egne samarbeidsopplegg med andre offentlige hjelpetjenester, hvilke? | 152 |
| ☐ Egne barnehageplasser, hvor mange? | 153 |
| ☐ Egne skoleplasser | 154 |
| ☐ Skyssordning til barnehage | 155 |
| ☐ Skyssordning til skole | 156 |
| <i>Fritidsaktiviteter:</i> | |
| ☐ Svømming | 157 |
| ☐ Utflukter i naturen | 158 |
| ☐ Kulturbesøk (kino etc.) | 159 |
| ☐ Annet, spesifiser: | 160 |

73. Hvis senteret har spesielle aktiviteter eller tiltak for barn, hvem står bak disse? (Kryss for en eller flere)

- | | |
|---|-----|
| ☐ Krisesenteret | 161 |
| ☐ Barnevernet | 162 |
| ☐ Andre offentlige hjelpetjenester, hvilke(n): | 163 |
| ☐ Røde kors | 164 |
| ☐ Andre frivillige organisasjoner, spesifiser: | 165 |
| ☐ Andre tjenester/organisasjoner, spesifiser: | 166 |

Andre/nye brukergrupper på krisesentrene?
74. Gir krisesenteret du jobber ved bistand til voldsutsatte menn? (Kryss for en eller flere)

- | | |
|--|-----|
| ☐ Ja, gir råd og veiledning over telefon | 167 |
| ☐ Ja, tar imot voldsutsatte menn på dagtid for råd og veiledning | 168 |
| ☐ Ja, tar imot voldsutsatte menn for overnatting | 169 |
| ☐ Tar kun imot voldsutsatte menn under gitte betingelser, spesifiser: | 170 |
| ☐ Nei | |



75. Gir krisesenteret bistand til menn med andre typer problemer enn voldsutsatthet? (Kryss for en eller flere)

- ¹ ☐ Ja, gir råd og veiledning over telefon 171
- ¹ ☐ Ja, tar imot menn på dagtid for råd og veiledning 172
- ¹ ☐ Ja, tar imot menn for overnatting 173
- ¹ ☐ Tar kun imot menn under gitte betingelser, spesifiser: 174
- ¹ ☐ Nei

76. Dersom krisesenteret ikke tar imot menn, hva er begrunnelsen for dette? (Kryss for en eller flere)

- ¹ ☐ Menn er ikke blant målgruppene for krisesenterets virksomhet 175
- ¹ ☐ Senteret har ikke nødvendige fasiliteter (flere bad etc.) til å kunne ha begge kjønn boende 176
- ¹ ☐ Av sikkerhetsmessige grunner, forklar: 177
- ¹ ☐ Andre begrunnelser, spesifiser: 178

77. Er det behov for/ønske om å utvide brukergruppene ved ditt krisesenter?

- ¹ ☐ Ja, nevnt hvilke(n) gruppe(r) som krisesenteret kunne tenke seg å åpne krisesenteret for: 179
- ² ☐ Nei, begrunn hvorfor:

78. Er det behov for/ønske om å innskrenke brukergruppene ved ditt krisesenter? (Kryss for en eller flere)

- ¹ ☐ Vi ønsker ikke å ta imot ofre for menneskehandel, begrunn hvorfor: 180
- ¹ ☐ Andre brukergrupper, spesifiser hvilke og begrunn hvorfor: 181
- ¹ ☐ Nei, ønsker ingen innskrenkninger 182

79. Har du, som daglig leder/dagarbeider, et annet syn på spørsmålet om innskrenkning av brukergruppene enn medarbeiderne dine?

- ¹ ☐ Nei 183
- ² ☐ Ja, jeg mener at:

80. Dersom krisesenteret har et styre, hvordan stiller styret seg til spørsmålet om andre/nye brukergrupper?

- ¹ ☐ Styret ønsker å utvide brukergruppen, spesifiser hvilke grupper det gjelder: 184
- ¹ ☐ Styret ønsker å innskrenke brukergruppen, spesifiser hvilke grupper det gjelder: 185
- ¹ ☐ Styret har ingen ønsker om utvidelse eller innskrenkninger av dagens brukergrupper 186

Utvikling av krisesentertilbudet

81. Hvor mange kommuner dekker krisesenteret?

kommuner

187-188

82. Hvor mange innbyggere bor til sammen i kommunene krisesenteret dekker (inkludert vertskommunen)?

----- innbyggere

189

83. Hvor mange innbyggere har vertskommunen?

----- innbyggere

190

84. Hvilke behov har krisesenterets brukere som du mener krisesenteret burde imøtekomme, men vanskelig klarer å dekke i dag?

Svar:

191

85. Hvilke behov har krisesenterets brukere som du mener andre instanser burde imøtekomme, men som ikke dekkes i dag?

Svar:

192

86. Finnes det brukerrettede oppgaver eller funksjoner som ditt krisesenter har i dag som ikke er nevnt i dette spørreskjemaet?

¹ ☐ Nei

² ☐ Ja, spesifiser:

193

87. Ser du oppgaver eller funksjoner som krisesenteret burde dekke når krisesentervirksomheten skal lovhjemles?

¹ ☐ Nei

² ☐ Ja, spesifiser:

194

Andre tema

88. Er det andre problemstillinger som du mener bør med i en utredning om kompetanse og kompetansebehov ved krisesentrene, som ikke har vært tatt opp i dette skjemaet?

Svar:

195



Rapporten, *Kunnskap – kvalitet – kapasitet*, tar opp spørsmål om ulike brukergrupper, kompetanse, bemanning og tilgjengelighet til krisesentrene for mishandla kvinner. Studien er gjort på oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet i forbindelse med utredning om lovfesting av krisesentertilbudet. Rapporten er i hovedsak basert på en spørreskjemaundersøkelse til daglige ledere av landets 51 sentre høsten 2007. Krisesentrene har ulike rammebetingelser i form av budsjetter, bemanning og brukerpågang. Sentrene var opprinnelig basert på stor grad av frivillig innsats. Nå har halvparten en mer «profesjonell» driftsmodell med fast ansatte medarbeidere. De norske krisesentrene har på landsbasis en dekningsgrad i forhold til befolkningen som ligger over den minstenormen. Europarådet foreslår. Norsk geografi og befolkningsspredning gjør det imidlertid nødvendig å oppjustere normen for å kunne gi et fullgodt tilbud. Rapporten konkluderer med at det er behov for å øke krisesentrenes tilgjengelighet generelt og i forhold til brukergrupper med spesielle behov. I tillegg har mange sentre behov for å styrke bemanningen og øke kompetansen, spesielt i forhold til at nye brukergrupper med etnisk minoritetsbakgrunn nå utgjør over halvparten av krisesenterbeboerne.

Kirkeveien 166 (bygning 48)
N-0407 Oslo
Tlf.: +47 22 59 55 00
Faks: +47 22 59 55 01
e-post: postmottak@nkvts.unirand.no

ISBN: 978-82-8122-022-5
ISSN: 0809-9103