

## VÆRDIER OG ETIK I SETTLEMENTETS RÅDGIVNING

Det overordnede formål med rådgivningen er at arbejde for social inklusion og sikring af socialt udsatte borgeres rettigheder samt adgang til professionel rådgivning. Det kan være en stor udfordring for udsatte borgere at komme igennem til det offentlige system og især at blive klar over, hvor det er relevant at henvende sig med de forskellige problemstillinger. Denne udfordring forsøger rådgivningen at imødekomme og afhjælpe ved at være et synligt, lettilgængeligt og stabilt tilbud. Rådgivningen er uvildig, og såfremt borgeren ønsker det, er det muligt at være anonym under hele rådgivningsforløbet. Rådgivningen er åben for henvendelser alle hverdage i dagtimerne, hvor koordinatorene varetager visitation, sagsbehandling samt rådgivning af særligt udsatte borgere.

### RESPEKT

- Settlementets Rådgivning arbejder ud fra den klare holdning, at alle skal mødes med respekt – både borgere, rådgivere og samarbejdspartnere. Respekt er en forudsætning for god rådgivning og for et godt samarbejde. Vi møder de rådeøgende med respekt og ser dette som en forudsætning for god rådgivning og for et godt samarbejde. Respekt betyder for os, at vi som rådgivere møder de mennesker, der kommer til rådgivning med værdighed, i øjenhøjde og fordomsfrit.
- Rådgivningen tager udgangspunkt i den enkeltes behov og prioriteringer samt den rådeøgendes egen formulering af sin problemstilling og ønske om hjælp.
- Vi lytter og forventningsafstemmer, så problemstillingen bliver udfoldet i tilpas grad for at vi kan rådgive så konkret og fyldestgørende som muligt.
- Vi anerkender, at det at møde op til rådgivning for mange er en stor overvindelse og et vigtigt skridt i forhold til at tage ansvar for egen situation.
- Vi yder hjælp til selvhjælp, afstemt efter den enkeltes ressourcer, med det sigte at styrke personens egne kompetencer.
- Vi søger altid, at løse problemstillingen i tæt samarbejde med den rådeøgende og har fokus på, at denne opnår ny viden og dermed et overblik over handlemuligheder.
- Vi ønsker at bidrage til mestring og selvstændighed - og skabe håb om at kunne opnå forandring i sit liv og lyst til at samarbejde med andre i denne proces.
- Vores rådgivning handler ikke altid om at løse problemet, men om at få vished, afklaring og forståelse.
- Rådgivningen er rummelig og mangfoldig, der er plads til forskellighed – både blandt ansatte, frivillige og rådeøgende.
- Vi er opmærksomme på vores egne begrænsninger, sådan at vi henviser rådeøgende videre til andre relevante tilbud, hvis de har behov for rådgivning indenfor områder, hvor vores faglige viden og kompetencer ikke er tilstrækkelige.

### FRIVILLIGHED OG UVILDIGHED

- Settlementets Rådgivning er baseret på frivillighed – hvilket altid har været en bærende værdi for hele Settlementets arbejde siden 1911.
- Vi tror på, at det tilfører en særlig dimension til indsatsen, at de fleste af rådgiverne er frivillige, og på baggrund af deres personlige engagement bidrager med deres faglighed til gavn for udsatte borgere.
- Settlementets Rådgivning er en uvildig rådgivning for den enkelte borger, hvilket betyder, at vi er uafhængige af egne eller andres interesser.
- Vi tror på, at det bidrager positivt til udsatte borgeres motivation for at søge hjælp, at Settlementets Rådgivning er uvildig, og at tilbuddet samtidig ikke er et pålagt men er selvvalgt.
- Vi mener, at det er vigtigt for stabiliteten og sammenhængskraften af det frivillige tilbud, at der sker en styring af den frivillige indsats, herunder at rammerne er tydelige, at der er en tydelig opgavefordeling, og at de frivilliges trivsel er i fokus.

## KVALITET

- Vi er medlem af RådgivningsDanmark, en forening for sociale, gratis rådgivningstilbud, hvor man løbende arbejder med kvalitetsudvikling af eget rådgivningstilbud. Settlementets rådgivning blev akkrediteret i februar 2018. Det betyder, at rådgivningen lever op til en række fælles kvalitetsstandarder for rådgivningstilbud.
- Vi har fokus på, at rådgivningen er af høj faglig kvalitet, så de rådsøgende får den bedst mulige hjælp.
- Vi har et højt fagligt niveau, hvilket vi bl.a. opfylder ved, at rådgivningen varetages af rådgivere - både ansatte og frivillige - med professionel baggrund inden for økonomi, socialrådgivning og jura. Desuden prioriteres faglig sparring og udvikling højt.
- Settlementets Rådgivning har en helhedsorienteret tilgang, hvor det tværfaglige samarbejde er et bærende element. Derfor tilsigter vi, at to rådgivere med forskellig faglig baggrund deltager ved hver rådgivningssamtale med henblik på, at den rådsøgende skal opleve én indgang til bred og kompetent rådgivning.
- De rådsøgende tilknyttes de samme to rådgivere under hele sagsforløbet og der tilbydes det antal møder, der er behov for ud fra en individuel vurdering. Der skal være tid til sagen og tid til at nå det rigtige resultat.
- Der er en høj andel af de frivillige rådgivere, der har været i rådgivningen i mange år, det sikrer stabilitet og kontinuitet
- I nogle sager, efter en konkret vurdering, påtager vi os at være partsrepræsentanter. Hensynet kan enten være til problemstillingens kompleksitet og/eller den rådsøgendes begrænsede evner og ressourcer til selv at håndtere sin sag.

### Uvildig og uafhængig

Settlementets rådgivning er uvildig, hvilket betyder at vi udelukkende varetager den rådsøgendes interesser. Rådgivningen er uafhængig af myndigheder, økonomiske og politiske interesser.



**I Settlementet tror vi på det enkelte menneske og de stærke fællesskaber.**

I kraft af mere end 100 års erfaring styrker vi socialt udsatte hver eneste dag. I vores Sociale Handsgade i Saxogade, via vores beskæftigelses – og rådgivningsarbejde, i vores mange klubber, Feriekolonien Lyngborgen og det aktive værested Gang i Gaden. **Alle er med i fællesskabet.**