



Tilsynsrapport

1. driftstilsyn efter nygodkendelse



Tilbuddets navn:	Charlottelund Krisecenter
Dato for generering af rapport:	21-01-2022
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Målgruppe, metoder og resultater	11
Kriterium 3	11
Sundhed og trivsel	15
Kriterium 4	15
Kriterium 5	16
Kriterium 7	17
Organisation og ledelse	19
Kriterium 8	19
Kriterium 9	21
Kompetencer	24
Kriterium 10	24
Fysiske rammer	27
Kriterium 14	27
Økonomi	29
Økonomi 1	29
Økonomi 2	30
Økonomi 3	30
Spindelvæv	31
Datakilder	31
Interviewkilder	31
Observationskilder	32

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om plejefamilien eller tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn. En del af oplysningerne er hentet fra Tilbudsportalen, hvor der fremgår bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet, indeholder tilsynsrapporten en gennemgang af de syv temaer fra kvalitetsmodellen, hvor der kan være lagt særligt fokus på udvalgte temaer. Et tilsyn kan godt indeholde mere end ét tilsynsbesøg, eksempelvis både et anmeldt og et uanmeldt tilsynsbesøg, eller hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet være administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten, hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, på hvilken afdeling, og hvorvidt det var anmeldt eller uanmeldt.

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten og sikrer dialogen med plejefamilien eller tilbuddet med udgangspunkt i kvalitetsmodellen, som beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen giver et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af kvaliteten.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, i Lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i plejefamilien eller tilbuddet. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Vurderingen af en plejefamilie eller et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til plejefamiliens eller tilbuddets godkendelse. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om den fornødne kvalitet er til stede. Socialtilsynet kan inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten inden for rammerne af temaet.

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn. Ved en godkendelse vurderes der ud fra, om Socialtilsynet forventer, at plejefamilien eller tilbuddet kan opfylde indikatorer og kriterier. Ved det driftsorienterede tilsyn bedømmes indikatorerne efter følgende skala:

5. i meget høj grad opfyldt.

4. i høj grad opfyldt.

3. i middel grad opfyldt.

2. i lav grad opfyldt.

1. i meget lav grad opfyldt.

Bedømmelsen af indikatorerne understøtter vurderingen af kriterierne, hvilket resulterer i en samlet, skriftlig kvalitetsvurdering for hvert tema.

Hver indikator gives i forlængelse af den skriftlige bedømmelse en værdi (score) for opfyldelsesgraden. Ud fra den værdi, som indikatorerne er givet, udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Værdien udregnes som et gennemsnit af henholdsvis indikatorerne og kriteriernes værdier. Det samlede resultat af denne talmæssige bedømmelse udtrykkes grafisk i form af et "spindelvæv".

Spindelvævet og scorer offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Spindelvæv og scorer giver overblik over kvalitetsbedømmelsen inden for hvert tema og bruges i dialogen med plejefamilien eller tilbuddet om at fastholde og udvikle kvaliteten fremadrettet.

Efter endt høringsperiode vil den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår blive publiceret på Tilbudsportalen.

Der henvises i øvrigt til www.socialstyrelsen.dk, hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Charlottelund Krisecenter
Hovedadresse	Bernstorfflund Alle 70 2920 Charlottenlund
Kontaktoplysninger	Tlf.: 30735211 E-mail: kmb@clk.dk Hjemmeside:
Tilbudsleder	Karen Margrethe Bjørn
CVR-nr.	41056568
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Kvindekrisecenter, § 109
Pladser i alt	12
Målgrupper	Overgreb, andet Seksuelt overgreb Voldeligt overgreb

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Carina Horn Mette Kondrup Nielsen
Tilsynsbesøg	02-12-2021 10:00, Anmeldt, Charlottelund Krisecenter

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling 	Målgrupper	Pladser i alt 	Afdelinger 
Charlottelund Krisecenter	Seksuelt overgreb, Voldeligt overgreb	12	Kvindekrisecenter, § 109

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter, jf. § 109 i lov om social service, leverer den fornødne kvalitet i forhold til kvalitetsmodellens 7 temaer. Charlottenlund Krisecenter er godkendt som kvindekrisecenter, og kan modtage op til 12 volds- og kriseramte kvinder i alderen 18 - 80 år i ophold efter § 109 i lov om social service. Kvinderne har mulighed for, at medbringe mindreårige børn under opholdet. Tilbuddet er ikke godkendt til, at modtage kvinder med misbrugsproblematikker eller ubehandlede psykiatriske lidelser. I forbindelse med visitation, af kvinderne, bliver der udarbejdet en risikovurdering, hvor ledelsen vurderer, om tilbuddet kan tilbyde et trygt og sikkert ophold, for den enkelte kvinde. Ledelsen vurderer endvidere, om nye visitationer medfører risiko for de kvinder, der allerede opholder sig i tilbuddet.

Tilbuddets målgruppe er kvinder, som har været udsat for vold, overgreb, trusler eller social kontrol i nære relationer. Socialtilsynet har vurderet at tilbuddets faglige tilgange og metoder, som er systematiske opholdsplaner, empowerment star, motiverende samtaler og voldsbearbejdelse gennem psykoedukation, er relevant for målgruppen. Det fremgår, at tilbuddet har en systematisk praksis for skriftlig dokumentation, der indgår i personalets faglige drøftelser med henblik på, at understøtte medarbejdernes læring og den løbende forbedring af de pædagogiske indsatser. Tilbuddets indsatser tager udgangspunkt i opholdsplanerne, hvor der blandt andet opstilles mål for uddannelse og beskæftigelse samt selvstændighed og relationer. Kontaktpersonen og kvinden evaluerer og justerer regelmæssigt sammen kvindens mål.

I vurderingen har socialtilsynet lagt særlig vægt på, at tilbuddet har en respektfuld og anerkendende tilgang til kvinderne, hvor der er fokus på trivsel samt inddragelse og medbestemmelse, både i forhold til private og fælles anliggender.

Socialtilsynet har vurderet, at krisecentrets ledelse og bestyrelse samlet set har relevante kompetencer i forhold til at skabe drift og udvikling af tilbuddet. Medarbejderne har relevante kompetencer og erfaringer i forhold til at arbejde med målgruppen. Medarbejdernes arbejdstid er tilrettelagt med udgangspunkt i kvindernes behov for støtte og omsorg, socialtilsynet har dog vurderet, at normeringen ikke stemmer overens med forudsætningerne i tilbuddets godkendelse og er i dialog med ledelsen derom. Ejendommen er omgivet af en have med mulighed for aktivitet og ophold. Huset er indrettet med 12 eneværelser til kvinder, hvoraf der er mulighed for at indskrive kvinder med børn på 5 af værelserne. Kvinderne har adgang til traditionelle faciliteter i form af badeværelser, køkkener, spisestuer, vaskeri, aktivitetsrum m.m. Derudover har tilbuddet et grupperum til behandlingsaktiviteter samt personalefaciliteter og samtalerum.

Særligt fokus i tilsynet

Første tilsyn efter nygodkendelse

Uddannelse og beskæftigelse

Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.

Vurdering af tema

Socialtilsynet har vurderet, at Charlottenlund Krisecenter understøtter kvindernes og medfølgende børns uddannelse og beskæftigelse. Socialtilsynet har vurderet, at krisecentrets organisering med faste kontaktpersoner, systematik med opholdsplaner og løbende evaluering af indsatsen og kvindens aktuelle uddannelses- og beskæftigelsesmæssige situation, er relevante tiltag i forhold til at støtte kvinden i at opnå eller vedligeholde egne og medfølgende børns tilknytning til uddannelse eller beskæftigelse. Charlottenlund krisecenter samarbejder med den lokale skoler og daginstitutioner i forhold til de børn, der af hensyn til sikkerhed eller logistik, ikke kan benytte deres tidligere skole og daginstitution.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Kriterium 1

Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at Charlottenlund Krisecenter støtter kvinderne og deres medfølgende børn i, at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Socialtilsynet har endvidere lagt vægt på, at krisecentret har en praksis, med udgangspunkt i kvindens opholdsplan, hvor kontaktpersonen går i dialog med kvinden om kvindens og medfølgende børns skolegang eller beskæftigelse. Det er endvidere vægtet, at kontaktpersonerne støtter kvinderne i at opstille konkrete mål, og evaluerer samt justerer målene i de løbende samtaler, der afholdes med kvinden. Kvindens og medfølgende børns mål for uddannelse og beskæftigelse vil således komme til at fremgå af opholdsplanen i et selvstændigt tema om uddannelse og beskæftigelse.

Endelig har socialtilsynet lagt vægt på, at krisecentret har indgået et samarbejde med den lokale skole og dagtilbud med henblik på at sikre, at de medfølgende børn kan komme i skole eller daginstitution, og dermed få daglige rutiner og indhold i hverdagen.

Indikator 1.a

Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 1.a

Socialtilsynets har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på interview med ledelse, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021. Endvidere har socialtilsynet lagt vægt på kvindernes opholdsplaner, som socialtilsynet har foretaget analyse af.

I de opholdsplaner socialtilsynet har modtaget, forud for tilsynet, fremgår det at beskæftigelse og uddannelse er et selvstændigt punkt, hvorfor der i alle kvindernes opholdsplaner, er opstillet mål indenfor beskæftigelse og uddannelse, f.eks. er der i en af opholdsplanerne opstillet mål i forhold til at skulle starte på en uddannelse. Derudover fremgår det i en anden opholdsplan, at der også er fokus på børnenes skolegang, da barnet under sit ophold på krisecentret blev indskrevet på en nærliggende skole, da det ikke var muligt at vende tilbage til barnets egen skole.

En af kvinderne oplyser ved tilsynsbesøget, at hun ikke skulle sidde alene til møde på kommunen, men at kontaktpersonen var med. Det er således socialtilsynets vurdering, at medarbejderne støtter kvinderne i kontakt til kommunen, herunder jobcenter, hvis kvinden ikke er i uddannelse eller beskæftigelse.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter i meget høj grad opstiller konkrete individuelle mål, der understøtter kvindernes uddannelse eller beskæftigelse samt børnenes skolegang eller tilknytning til daginstitution.

Indikator 1.b

Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 1.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikatoren er der lagt vægt på kvindernes opholdsplaner, som socialtilsynet har modtaget forud for tilsynsbesøget.

Socialtilsynet har analyseret de tilsendte opholdsplaner.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter understøtter at kvinderne og deres medfølgende børn fastholder deres skole- og beskæftigelse, eller at de bliver tilknyttet et lokalt skole- eller daginstitutionstilbud under opholdet på krisecentret. I forhold til tilbuddets målgruppe er der dog en udfordring med hensyn til sikkerhed, hvilket kan betyde, at nogle kvinder og børn ikke har mulighed for at forlade krisecentrets rammer og passe et eksternt uddannelses- eller beskæftigelsestilbud. Derudover kan kvindens krisepægede tilstand forhindre, at hun kan passe en uddannelse eller et arbejde. Dette gør sig gældende i en af opholdsplanerne, som socialtilsynet har modtaget, hvor en kvinde er blevet sygemeldt i forbindelse med, at hun er flyttet på Charlottenlund Krisecenter. Der har i 2021 været fem børn, der under sit ophold på krisecentret, med mor, har været tilknyttet den lokale skole eller daginstitution.

Socialtilsynet har lagt vægt på, at tilbuddet har konkrete aftaler med den lokale skole og daginstitutioner, hvor medfølgende børn kan tilbydes undervisning og socialt samvær med andre børn under opholdet på krisecentret. Samtidig har Charlottenlund Krisecenter fokus på, at der kan tilbydes hjemmeundervisning i krisecentrets rammer ved behov.

Selvstændighed og relationer

Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder netværk og relationer på sociale medier, samt at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv. Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund. Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.

Vurdering af tema

Socialtilsynet har vurderet, at Charlottenlund Krisecenter har en praksis, der understøtter kvindernes selvstændighed og sociale relationer. Kontaktperson og kvinden opstiller sammen mål for kvindens selvstændighed og sociale kompetencer i opholdsplanen. Målene bliver løbende evalueret i samtaler mellem kontaktperson og kvinden.

Socialtilsynet har endvidere vurderet, at tilbuddet understøtter kvinden i forhold til at genoptage relationer i sit eget netværk samt etablere nye relationer. Dels gennem samtaler og vejledning af kvinderne, og dels ved at tilbyde støtte til at genoptage relationer, der er brudt, som følge af for eksempel social kontrol fra voldsudøverens side.

Socialtilsynet har en opmærksomhed på, at der kan være en række sikkerhedsmæssige forhindringer for nogle af kvinderne og deres medfølgende børn i forhold til at begå sig i lokalområdet og andre dele af det omgivende samfund.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 2

Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at Charlottenlund Krisecenter har en praksis og en indsats, der understøtter kvinderne i at opnå selvstændighed og indgå i sociale relationer.

I vurderingen af kriteriet har socialtilsynet lagt vægt på, at krisecentret arbejder med opholdsplaner, hvor kvinden og kontaktpersonen samarbejder om at opstille mål for kvindens, og eventuelt hendes medfølgende børns selvstændighed og sociale kompetencer. Dette for at sikre, at kvinderne kan begå sig selvstændigt i egen bolig efter endt ophold i krisecentret. Socialtilsynet har vægtet, at målene evalueres ugentligt i samtaler mellem kvinden og kontaktpersonen. I vurderingen har socialtilsynet endvidere lagt vægt på, at tilbuddet støtter kvinderne i at genoptage kontakten til deres netværk eller støtter dem i at etablere et nyt netværk. Tilbuddet støtter ligeledes kvinderne i deres egne initiativer og inddrager kvindernes ønsker om mål i opholdsplanen.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en særlig opmærksomhed på, at der kan være perioder for de enkelte kvinder, hvor de ud fra en sikkerhedsvurdering ikke kan indgå i aktiviteter uden for krisecentrets rammer. Tilbuddet har derfor flere aktiviteter, at tilbyde internt i tilbuddet blandt andet i samarbejde med frivillige medarbejdere, der kan facilitere forskellige aktiviteter.

Indikator 2.a

Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på interview med ledelse, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021. Derudover er der lagt vægt på kvindernes opholdsplaner, som socialtilsynet har analyseret på.

Af interview med medarbejderne fremgår det, at der udarbejdes mål i samarbejde med kvinderne, hvor kvinderne selv vælger, hvilket mål de vil arbejde med. I en af opholdsplanerne fremgår det, at en kvinde gerne ville genoptage relationen til sit netværk, hvilket der løbende følges op på i opholdsplanen. Det fremgår i opholdsplanerne, at der er fokus på at øge kvindens selvstændighed og sociale relationer i opholdsplanen, og støtte dem i at leve et så selvstændigt liv som muligt. Det fremgår i en af opholdsplanerne, at vedkommende har været styret af voldsudøver i forhold til påklædning. Vedkommende er nu i gang med at finde ud af, hvad hun selv gerne vil gå i, og er samtidig begyndt at gå i byen med de andre kvinder fra krisecentret.

En af kvinderne fortæller ved tilsynsbesøget, at hun forventer at bevare kontakten til krisecentret og de andre kvinder i huset, når hun flytter derfra. Kvinden forventer, at hende og de andre kvinder vil fortsætte med at være venner og ses, når deres ophold på krisecentret slutter.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter i meget høj grad samarbejder med kvinderne om at opstille konkrete individuelle mål, der understøtter kvindernes kompetencer til at indgå i sociale relationer, og leve et så selvstændigt liv som muligt. Ligeledes er det socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter løbende følger op på indsatsen og kvindernes udvikling i relation til målene.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 2.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 3.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på interview med ledelse, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget 2. december 2021, samt det fremsendte materiale, forud for tilsynet.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter støtter kvinderne i at indgå i sociale aktiviteter, i det omgivende samfund, hvis det er på kvindens eget initiativ, og et mål kvinden har i sin opholdsplan.

Socialtilsynet har en opmærksomhed på, at der kan være en række sikkerhedsmæssige forhindringer for nogle af kvinderne og deres medfølgende børn i forhold til at begå sig i lokalområdet, og andre dele af det omgivende samfund.

Det fremgår af tilbuddets hjemmeside, at tilbuddet samarbejder med Gentofte Frivilligcenter, hvor der i Frivillighuset er en lang række aktiviteter for både børn og voksne. Ved tilsynsbesøget oplyser ledelsen, at de endnu ikke er kommet i gang med dette tiltag, og at der ikke har været en efterspørgsel fra kvinderne i forhold til dette.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har etableret et samarbejde med et frivilligcenter, men endnu ikke har benyttet sig af dette samarbejde, hvorfor kvinderne på nuværende tidspunkt udelukkende indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund på eget initiativ. Dette afspejler bedømmelsen af indikatoren.

Indikator 2.c

Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 2.c

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikatoren er der lagt vægt på interview med ledelsen, medarbejdere og kvinderne. Derudover er der lagt vægt på kvindernes opholdsplaner, som socialtilsynet har foretaget analyse af.

En af kvinderne oplyser ved tilsynsbesøget, at hun har levet isoleret gennem længere tid, og derfor er hendes netværk spinkelt, de enkelte veninder hun har tilbage, støtter medarbejderne hende i at have kontakt til.

En af medarbejderne fortæller ved tilsynsbesøget, at flere af kvinderne, der opholder sig på krisecentret, har været under kontrol og nogle får efterfølgende mod på at kontakte gamle venner igen, hvor medarbejderne støtter kvinderne i at genoptage og bevare kontakten. Det er også muligt for kvinderne at få besøg på krisecentret.

Det fremgår af kvindernes opholdsplaner, at der er et tema, der hedder familie og socialt netværk, hvor kvinderne kan opstille mål, der omhandler dette tema, hvis de har et ønske om dette. I de opholdsplaner socialtilsynet har modtaget forud for tilsynet, er der opstillet mål, der omhandler familie og netværk, nogle af målene går på at danne nyt netværk og andre går på at genoptage kontakten til det gamle netværk.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter støtter kvinderne i forhold til at genoptage og/eller etablere kontakt til og samvær med familie og netværk, for at sikre en stabil relation og netværk for kvinderne og medfølgende børn, inden de skal etablere sig i en selvstændig bolig.



Målgruppe, metoder og resultater

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Vurdering af tema

Socialtilsynet har vurderet, at Charlottenlund Krisecenter har fokus på den målgruppe, der er godkendt til som er kvinder, der har været udsat for vold, overgreb, trusler og/eller social kontrol i nære relationer, med mulighed for at medbringe mindreårige børn under opholdet. Charlottenlund Krisecenter modtager ikke kvinder med et aktivt misbrug og/eller ubehandlede psykiatriske lidelser.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter arbejder med faglige tilgange og metoder, der som udgangspunkt har fokus på psykisk førstehjælp og efterfølgende på, at udarbejde en opholdsplan, der lægger op til et forløb, hvor kvinden og eventuelle medfølgende børn dels kan bearbejde deres oplevelser med vold og overgreb, og dels kan modtage støtte i forhold til at få overblik over sin situation og være i dialog med diverse myndigheder, offentlige instanser og andre aktører, der har en rolle i forhold til bolig, forsørgelse, forældremyndighed, politianmeldelser m.m. Krisecentrets faglige tilgange og metoder, giver medarbejderne redskaber til at gennemføre systematiske samtaler i grupper eller individuelt med henblik på at støtte kvinderne i at opnå selvverd og relevante kompetencer, i forhold til at mestre en tilværelse uden vold og trusler for sig selv og sine børn, når opholdet på krisecentret er afsluttet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet dokumenterer og evaluerer indsatsen, med henblik på at kunne anvende den læring indsatsen giver, til at justere og forbedre den fremtidige indsats i tilbuddet.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 3

Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne

Bedømmelse af kriterium

I bedømmelsen af kriteriet har socialtilsynet lagt vægt på, at Charlottenlund Krisecenter arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for målgruppen af kvinder, der har været udsat for vold, overgreb, trusler og forskellige former for kontrol i nære relationer.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter har fokus på, hvilke kvinder der er deres målgruppe og hvilke der ikke er, og hjælper dem videre som de vurderer ikke er i deres målgruppe.

Charlottenlund Krisecenter, arbejder med kvindernes mål gennem en opholdsplan i Danjournal, hvor der er opstillet forskellige temaer, der giver et helhedsorienteret fokus i arbejdet med kvinderne. Det er kvinderne selv, der opstiller mål ud fra de forskellige temaer i samarbejde med deres kontaktperson. Det fremgår tydeligt i opholdsplanen, hvornår der sidst er fulgt op på målet, og om målet er nået.

Tilbuddets faglige tilgange og metoder omfatter systematiske opholdsplaner, empowerment star, motiverende samtaler og voldsbearbejdelse gennem psykoedukation, der understøtter kvindernes og medfølgende børns behov for støtte og pædagogiske indsatser. Tilbuddet vil fremadrettet gerne arbejde med metoden CTI, men har ikke haft mulighed for dette endnu.

Det fremgår i interview med henholdsvis medarbejder og ledelse, at der på nuværende tidspunkt er fokus på at understøtte den fælles praksis. Det er et nyt tilbud med en ny medarbejdergruppe, med forskellige kompetencer, hvor der skal erfaringsudveksles og tillæres på tværs, hvilket afspejler sig i tilbuddet og ved tilsynsbesøget. Socialtilsynet ser positivt på den opmærksomhed, der er på udviklingen i tilbuddet.

Indikator 3.a

Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 3.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret den med 5.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lag vægt på interview med ledelse, medarbejdere og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021.

Charlottenlund Krisecenter henvender sig til målgruppen af kvinder, der har været udsat for vold, overgreb, trusler og forskellige former for kontrol i nære relationer. Det er muligt for kvinderne, at medtage egne mindreårige børn på krisecentret. Charlottenlund Krisecenter modtager ikke kvinder med misbrug og /eller ubehandlede psykiatriske lidelser, og foretager konkrete risikovurderinger af kvinderne når de visiteres, i forhold til at vurdere om Charlottenlund Krisecenter er det rette sted for kvinden. Charlottenlund Krisecenter, er beliggende i en ejendom med flere etager, og er derfor ikke egnet for personer med bevægelseshandicap.

Det fremgår af interview med ledelsen, at tilbuddet har et særligt fokus på deres målgruppe, idet ledelsen i interviewet oplyser, at de har måtte afvise flere kvinder, der ikke var omfattet af tilbuddets målgruppe. F.eks. var der en kvinde, der ved visitationen viste sig at have et aktivt misbrug, flere andre kvinder har også henvendt sig, hvor tilbuddet har vurderet, at det ikke var det rette sted for kvinden.

Ledelsen fortæller endvidere i interviewet, at de gerne vil tilbyde CTI på sigt, men at de ikke kan dette på nuværende tidspunkt. Det der i stor grad bruges på Charlottenlund Krisecenter er psykoedukation, som tilbydes i grupper hver mandag, hvor der tages forskellige emner op som f.eks. voldsspiralen. Ifølge ledelsen er der en stor tilslutning til denne aktivitet. Det bliver både tilbudt individuelt og i grupper af henholdsvis kvinder og børn. I det nye år, er det planlagt, at der skal være et forløb omkring den motiverende samtale og børnesamtaler, således at medarbejdergruppen får et fælles solidt fundament.

I interviewet med medarbejderne oplyser en af medarbejderne, at vedkommende også anvender den narrative samtale dels i gruppesamtalerne og dels i de individuelle samtaler. Den narrative samtale bruger medarbejderen som bevidning i forhold til at den enkelte kvinde får en oplevelse af, at en historie ikke dræner men kan være med til at give energi. Derudover oplyser medarbejderne, at vedkommende bruger samtalerne med kvinderne til at finde ud af, om hvorvidt kvinden har motivation. Motiverende samtaler og empowerment star anvendes ligeledes i tilbuddet.

Kvinderne fortæller samstemmende i interviewet, at der på Charlottenlund Krisecenter tilbydes psykoedukation. Den ene af kvinderne fortæller, hvordan hun føler at psykoedukationen har hjulpet hende, især voldsspiralen har gjort et stort indtryk på hende, og har været brugbar i hendes personlige forløb.

Socialtilsynet ser positivt på, at ledelsen har fokus på at skabe et fælles fundament i medarbejdergruppen i forhold til metode og faglige tilgange.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter i meget høj grad opstiller faglige tilgange og metoder, der imødekommer kvindernes behov for støtte og udvikling.

Indikator 3.b

Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 3.b

Socialtilsynets har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på interview med ledelse, medarbejdere og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021. Derudover har socialtilsynet lagt vægt på de tilsendte opholdsplaner samt dagsordner, i forhold til tilbuddets faglige konferencer og personalemøder. Endvidere har socialtilsynet lagt vægt på statistikker over fraflyttede kvinder, som socialtilsynet har fået udleveret ved tilsynsbesøget.

Tilbuddet benytter Danjournal, der er opbygget med dagbogsnotater og opholdsplaner, hvor medarbejderen sammen med kvinden kan se progressionen i forhold til sine mål.

Af opholdsplanerne fremgår det, hvilket mål der er opstillet og hvor langt kvinden er med målet. Der er flere mål i gang på samme tid, og disse mål udvikler sig i takt med kvindens ophold på krisecentret. Det ses i opholdsplanen, at målene udvikler sig op ad en trappe, hvilket giver et godt visuelt billede for kvinderne. I opholdsplanerne fremgår det tydeligt, når der er progression i forhold til et mål. Et eksempel på dette er:

"(navn) føler at hun er blevet mental stærkere efter opholdet på Charlottenlund Krisecenter. Holder sig ikke længere tilbage og tør stå op overfor ekskæreste. Plejede før at holde sig lidt tilbage, og lod eksen styre hende, det får han på ingen måde lov til længere fortæller hun".

Et andet eksempel fra en anden kvindes opholdsplan:

"vi får en snak omkring psykoedukationen i går og at (navn) kan mærke, at hun har flyttet sig et bedre sted hen. I går var der en kvinde som ønskede en quick fix løsning til at få det bedre, (navn) genkendte sig selv i hende. Hun fortæller, at hun i dag kan mærke, at hun har mere ro over sig, og at samtalerne hos psykologen også presser hende i den rigtige retning".

En af medarbejderne oplyser ved tilsynsbesøget; *"hvis man kigger på trappen, så giver det et godt visuelt billede, at vise kvinderne så de kan se, hvor langt de er nået med målet".*

En anden medarbejder tilføjer; *"vi laver planerne sammen med kvinderne, så de er inde over det hele. Vi tager udgangspunkt i handleplanerne. Vi følger op på målene hver uge. Nogle mål kan godt være parkerede i en periode, f.eks. mens man venter på bolig".*

En af beboerne udtaler ved tilsynsbesøget, *"at det er positivt at få en bekræftelse af, at man har nået sine mål. Jeg kan se, at der er sket noget med mig i den tid jeg har været her".*

Ledelsen oplyser ved tilsynsbesøget, at de endnu ikke har oplevet, at nogle af kvinderne er flyttet tilbage til voldsudøver, men skulle kvinden flytte tilbage til voldsudøveren, så ser tilbuddet det ikke som et nederlag, men som et led i en proces.

Det fremgår af dagsorden, fra tilbuddets faglige konferencer og personalemøder, at medarbejderne hver især præsenterer, hvilke mål de arbejder på i forhold til den enkelte kvinde, hvor det er muligt, for de andre medarbejdere, at byde ind med erfaringer og gode råd.

Socialtilsynets vurderer dette, som et tiltag i forhold til at forbedre indsatsen overfor kvinderne, ved løbende at evaluere kvindernes mål og aktuelle indsats.

Det er Socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter i meget høj grad dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete klare mål, for kvinderne, til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Indikator 3.d

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 3.d

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på interview med ledelsen, medarbejderne og kvinderne. Derudover har socialtilsynet lagt vægt på tilbuddets skema over frivillige aktiviteter, der er tilsendt forud for tilsynsbesøget.

En af kvinderne oplyser ved tilsynsbesøget, at hun hurtigt fik tilknyttet en psykolog, som hendes kontaktperson hjalp hende med at tage kontakt til. Derudover fortæller samme kvinde, at hun efter eget ønske har sin kontaktperson med på kommunen.

En anden kvinde fortæller, at det er hendes oplevelse, at man kan få hjælp til at tage kontakt til forskellige offentlige instanser.

Medarbejderne fortæller ved tilsynsbesøget, at de på tilbuddet har et godt samarbejde med den lokale betjent, der gerne kommer forbi og tager en samtale med kvinderne. Derudover har de en jurist, der kommer en gang om måneden og taler med kvinderne om deres rettigheder.

Det fremgår af skemaet over frivillige tilbud, at Charlottenlund Krisecenter har et samarbejde med Q-net, som benyttes som led i efterværn.

Ved tilsynsbesøget oplyser medarbejderne, at de psykologer de anvender ved deres supervision, er de samme psykologer som kvinderne bliver henvist til. Det fremgår ved tilsynsbesøget, at tilbuddet har et godt samarbejde med ekstern psykolog, som de ligeledes benytter i den enkelte sag.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører, for på bedste vis at kunne understøtte kvinderne i at nå deres mål.



Sundhed og trivsel

Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.

Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter kvindernes sundhed og trivsel under opholdet på Charlottenlund Krisecenter. Socialtilsynet har vurderet, at tilbuddet har en respektfuld og anerkendende tilgang til kvinderne, bl.a. gennem inddragelse og medindflydelse på egne og fælles beslutninger i tilbuddet. Derudover har medarbejderne fokus på at understøtte den enkelte kvinde i at træffe valg, der er gode for hende og medfølgende børn. Tilbuddets medarbejdere har i høj grad kompetencer til både at have blik for kvindernes mentale og fysiske sundhed. Derudover har socialtilsynet vurderet, at tilbuddet støtter kvinderne i deres kontakt til sundhedssektoren. Endelig har socialtilsynet vurderet, at ledelsen og medarbejderne har særlig viden og særlige kompetencer i forhold til at arbejde med volds ofre, herunder fokus på psykisk førstehjælp, konflikt nedtrapning og voldsforebyggelse både mellem kvinderne i krisecentret og i forhold til trusler udefra.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet understøtter kvindernes selv- og medbestemmelse. Kvinderne trives og udvikler sig på Charlottenlund Krisecenter, hvor de er trygge og sikre.

Socialtilsynets ser positivt på, at kvinderne føler at de bliver hørt, set, forstået og anerkendt. Kvindernes har selv deltaget i indretningen af tilbuddet, hvilket de har været glade for. Tilbuddet har fokus på at arbejde med faglige tilgange og metoder, der understøtter kvinderne i at tage ansvar for eget liv og træffe beslutninger med udgangspunkt i deres egne ønsker for deres liv og fremtid.

Socialtilsynet har i bedømmelsen især lagt vægt på kvindernes udtalelser, ved tilsynsbesøget, i forhold til deres trivsel i tilbuddet.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 4.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret den med 5.

I bedømmelsen af indikatoren, har socialtilsynet lagt vægt på interview med ledelse, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021.

Ved tilsynsbesøget oplyser en af kvinderne, at hun føler, at hun på Charlottenlund Krisecenter bliver set, forstået og taget seriøst af medarbejderne.

En af medarbejderne giver ved tilsynsbesøget en beskrivelse af en hændelse "der ankom en kvinde, der med det samme ville have hjælp til at søge forældremyndighed. Og hvis det er der der giver hende ro i nat, så går vi i gang med det".

På baggrund af tilsynsbesøget er det socialtilsynets vurdering, at de kvinderne og deres medfølgende børn, der tager ophold på Charlottenlund Krisecenter i meget høj grad vil komme til at opleve sig hørt, respekteret og anerkendt.

Indikator 4.b

Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 4.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet vægtet interview med ledelse, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021.

Ledelsen oplyser ved tilsynsbesøget, at *"regler er fine og dem, der skal være i reglen, må gerne udfordre reglerne. Vi har jo vores husregler og vores rengøringslister, og det fungerer ikke for alle. fællesrengøring fungerede ikke, det var indgribende for dem, så vi har opdelt rengøring i zoner"*.

En af medarbejderne fortæller ved tilsynsbesøget, at *"vi vil gerne have nogle regler, men vi vil også gerne have, at det er et hjem"*.

En anden medarbejder fortæller at der på tilbuddet, på nuværende tidspunkt, er udfordringer i forhold til rengøring, hvor der er afprøvet forskellige procedurer for at få det til at fungere. Medarbejderne og kvinderne har alle rengøringsområder.

Ledelsen viser under tilsynsbesøget, hvordan kvinderne selv har været med i indretningen af stuen på 1. sal, hvor kvinderne undertiden slår sovesofaen ud og holder fjernsynshygge. Derudover fortæller ledelsen, at det er kvinderne på 2.sal, der har valgt, at der skal være en spisebordsplads i deres køkken selvom pladsen er trang.

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne i høj grad inddrages, idet kvinderne giver udtryk for, at de er medbestemmende i tilbuddet, både i forhold til aktiviteter men også i forhold til indretning m.m. Borgerne har ligesom medarbejderne et rengøringsområde, som de selv står for, det lader ikke til at borgerne selv kan vælge, hvilket rengøringsområde de vil have, den kommer med værøset.

En af kvinderne oplyser ved tilsynsbesøget, at hun har oplevet, at de fysiske planlagte aktiviteter, der ligger i ugeskemaet er blevet aflyst. Kvinden fortæller, at hvis hun skulle ændre noget ved tilbuddet, så skulle det være, at der holdes fast i at de planlagte fysiske aktiviteter.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet i høj grad understøtter kvindernes mentale og fysiske trivsel. Vurderingen er baseret på udtalelser fra ledelsen, medarbejderne og kvindernes samt modtaget medarbejderoversigt. Det fremgår af medarbejderoversigten, at en større andel af tilbuddets medarbejdere har en baggrund som socialrådgiver med erfaring fra andre krisecentre, og derfor har indsigt i og viden om målgruppen. Socialtilsynet finder indsatsen i forhold til kvindernes fysiske og mentale trivsel fagligt kvalificeret og helhedsorienteret. På baggrund af samtaler med kvinderne vurderes det endvidere, at tilbuddet har en særlig opmærksomhed på de følger, der kan være ved at have været udsat for vold og trusler.

Kvinderne oplyser ved tilsynsbesøget, at de i høj grad trives i tilbuddet. De giver udtryk for at opleve stor tryghed, og føler sig mødt med forståelse og støtte.

Socialtilsynet har vurderet, at Charlottenlund Krisecenter har relevant fokus på arbejdet med, at understøtte kvindernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 5.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret den med 5.

Der er i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på interview med ledelse, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021.

Kvinderne giver samstemmende, ved tilsynsbesøget, udtryk for at de trives på Charlottenlund Krisecenter, hvor de ligeledes føler sig trygge og sikre.

En af kvinderne påpeger, hvor glad og taknemlig hun er for, at der er et sted som Charlottenlund Krisecenter.

En anden kvinde beskriver tilbuddet som overskueligt, intimt og familiært.

Det er socialtilsynets vurdering, at kvinderne i meget høj grad trives på Charlottenlund Krisecenter, hvor de har mulighed for at få den hjælp og støtte, de har behov for til at kunne sikre en stabil hverdag med udsigt til et liv uden vold og trusler.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikatoren er der lagt vægt på interview med ledelse, medarbejdere samt kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021. Derudover er der lagt vægt på kvindernes opholdsplaner.

Det fremgår af kvindernes opholdsplaner, at der hvis kvinderne ønsker det, opstilles mål indenfor hvert tema, f.eks. fysisk og psykisk helbred. Det fremgår eksempelvis i en af opholdsplanerne, at en kvinde har en skulderskader, som vedkommende støttes i at komme til behandling med, udenfor tilbuddet.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i høj grad har fokus på, at støtte og sikre at kvinderne og medfølgende børn, får adgang til relevante sundhedsydelser. Socialtilsynet kan ud fra opholdsplanerne se, at der er fokus på kvindernes psykiske og fysiske sundhed, og støtte i forhold til, ved behov, at tage kontakt til relevante sundhedsydelser, såsom læge og hospital. Det fremgår ikke af tilsynsbesøget eller af opholdsplanerne om der er et videre fokus på f.eks. rygestop, kost, motion, vægttab m.m.

Indikator 5.c

Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

i bedømmelsen er der lagt vægt på interview med leder, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021. Derudover er der lagt vægt på kvindernes opholdsplaner, som socialtilsynet har foretaget en analyse af.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter har fokus på kvindernes behov i forhold til fysiske og mentale sundhed, hvilket også fremgår af opholdsplanerne. f.eks. fremgår det i en af opholdsplanerne, at der i samarbejde med kvinden er udarbejdet et mål med fokus på at komme i form, og spise et ordenligt måltid mad.

En af kvinderne fortæller ved tilsynsbesøget, at der på krisecentret er tilbud om yoga, hver mandag, med en instruktør.

Ledelsen fortæller ved tilsynsbesøget, at der er fokus på at indføre babyschool, der skal fungere som en mødregruppe, hvor fokus er på barnets udvikling.

Der er i bedømmelsen af indikatoren lagt særlig vægt på Charlottenlund Krisecenters viden og indsats i forhold til målgruppen, og de særlige behov, der kan være når man som voldsramt kvinde kommer på et krisecenter, herunder i forhold til sikring af kvinderne og eventuelt medfølgende børns fysiske og mentale sundhed. Det er gennemgående socialtilsynets indtryk, fra interview med ledelsen, medarbejdere og kvinderne, at tilbuddet løbende har et fokus på kvindernes og medfølgende børns fysiske og mentale sundhed. Ligesom der på tilbuddet bliver tilbudt forskellige sundhedsfremmende aktiviteter som fysisk aktivitet om dagen, og afspænding om aften.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynets har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet har en opmærksomhed på, at forebygge vold og overgreb. Tilbuddet har i deres kriseplan, for personalet, nedskrevne retningslinjer og procedurer i forhold til, hvordan medarbejder skal reagere ved voldsepisoder i tilbuddet. Der er ligeledes en opmærksomhed på tilgangen til kvinderne, og hvordan medarbejderne agerer i samværet med kvinderne. Det er socialtilsynets vurdering, ud fra interview med såvel kvinderne som medarbejdere, at tilbuddets medarbejdere fortsat har en opmærksomhed på kvindernes indbyrdes forhold og deres eventuelle kontakter udenfor tilbuddet. Kvinderne skal føle sig sikre for overgreb udefra, hvorfor tilbuddets rammer og regler for gæster understøtter dette.

Socialtilsynet har vurderet, at tilbuddets ledelse har fokus på at sikre en praksis og faglige indsatser, der forebygger vold og overgreb i tilbuddet.

Endelig har socialtilsynet vægtet, at tilbuddet har en opmærksomhed på forskellige sikkerhedsmæssige tiltag, der forhindrer voldsudøveren i at få adgang til krisecentret.

Indikator 7.a

Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret den med 5.

I bedømmelsen af indikatoren er der lagt vægt på tilbuddets fokus på at forebygge overgreb, ligesom der er fokus på tilgangen til kvinderne, og hvordan medarbejderne agerer i samværet med kvinderne. Endvidere fremgår det, af tilbuddets nedskrevne retningslinjer og procedure, at vold ikke accepteres i tilbuddet, og at voldelig adfærd vil blive meldt til politiet. Det fremgår endvidere, at tilbuddet vil sikre tiltag der tager udgangspunkt i forebyggelse af vold og indsatser, der følger op på kvindernes oplevelser og støtter dem i at håndtere situationen.

Ledelsen oplyser ved tilsynsbesøget, at de har et tæt samarbejde med den lokale betjent, som gerne kommer og taler med kvinderne.

Det er socialtilsynets vurdering, at kvinderne og medfølgende børn kan føle sig trygge og sikre på Charlottenlund Krisecentre, hvor tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.

Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.

Vurdering af tema

Tilbuddets ledelse består af en daglig leder og en souschef, der samlet set har relevante kompetencer i forhold til at varetage administrativ ledelse, personaleledelse samt facilitere og udvikle de faglige indsatser i tilbuddet. Socialtilsynet har vurderet, at ledelsen har fokus på udvikling og en stabil drift.

Socialtilsynet har endvidere vurderet, at bestyrelsen samlet set har relevante kompetencer inden for ledelse, jura og pædagogik, og at bestyrelsen har en særlig interesse og engagement i forhold til tilbuddet. Der er endnu ikke ansat det antal medarbejdere i tilbuddet, som er blevet oplyst i forbindelse med ny-godkendelsen og som fremgår af tilbuddets godkendelsesskrivelse. Socialtilsynet har vurderet, at ledelse og bestyrelse har en udfordring i forhold til at sikre, at der er overensstemmelse mellem tilbuddets godkendelse, tilbuddets økonomi og oplysninger om normering og kompetencer.

Socialtilsynet har endvidere vurderet, at ledelsen har tilrettelagt indsatserne og understøtter tilbuddets udvikling, med udgangspunkt i kvinderne med medfølgende børns behov for tilstedeværelse og indsatser fra kompetente medarbejdere. Ledelsen har endvidere fokus på, at understøtte en fælles kultur i medarbejdergruppen gennem faglig sparring på konferencer, personalemøder, faglig supervision og arbejdsmiljø, der kan sikre stabilitet og kontinuitet i personalegruppen.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,7

Udviklingspunkter

Antallet af medarbejdere, i tilbuddet, stemmer ikke overens med tilbuddets godkendelse, og med de behov for støtte, omsorg og aktiviteter som kriseramte kvinder og deres medfølgende børn har. Den aktuelle bemanning fremstår betydelig lavere end godkendelsen forudsætter. Tilbuddet bør sikre, at der ansættes personale i overensstemmelse med godkendelsen, for at sikre, at der er overensstemmelse mellem godkendelse, oplysninger på tilbudsportalen, oplysninger i budgettet og målgruppens behov for støtte. Såfremt tilbuddet vurderer, at normeringen skal være anderledes end det godkendte, skal ledelsen gå i dialog med socialtilsynet i forhold til dette.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelsen og bestyrelsen samlet set har relevante kompetencer i forhold til at sikre en kompetent drift af tilbuddet.

I vurderingen af kriteriet har socialtilsynet lagt vægt på, tilbuddets ledelse, der består af en daglig leder og en souschef, har relevante social- og sundhedsfaglige uddannelser samt erfaring med målgruppen og tilbudstypen. Socialtilsynet har vægtet, at ledelsen er til stede i tilbuddet og har fokus på fælles faglighed, faglig sparring og supervision for både medarbejdere og ledelse.

I vurderingen af kriteriet har socialtilsynet endvidere lagt vægt på, at bestyrelsen har relevante kompetencer inden for ledelse, jura og pædagogik, og at en af bestyrelsesmedlemmerne har erfaring med målgruppen og tilbudstypen.

Socialtilsynet har en opmærksomhed på, at bestyrelsen ikke har særlige kompetencer i forhold til økonomi, og forudsætter derfor, at tilbuddet samarbejder med relevante kompetente aktører i forhold til dette område. Konsekvensen af, at bestyrelsen ikke har kompetencer i forhold til økonomi bliver at tilbuddets drift ikke varetages kompetent, og at der kommer uoverensstemmelse mellem det godkendte budget og afgørelsen om godkendelse.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen af indikatoren, er der lagt vægt på interview med ledelsen og medarbejder ved tilsynsbesøget den 2. december 2021. Derudover er der lagt vægt på det fremsendte materiale, forud for tilsynsbesøget.

Charlottenlund Krisecenter er organiseret i et APS. Tilbuddet har således en ejer, en bestyrelse, en tilbudsleder og en souschef.

Af oversigten over medarbejdere fremgår det, at tilbuddets ledelse består af daglig leder, der er uddannet sygeplejerske, lærer, bachelor i psykologi samt har gennemgået en lederuddannelse. Det fremgår endvidere, at den daglige leder har længere erfaring med arbejde på det sociale område, herunder særligt som afdelingsleder i Røde Kors de seneste 20 år. Leder har stor erfaring med at arbejde med kvinder i krise. Derudover har leder indgående kendskab til voldspiralen og psykoedukation.

Derudover består ledelsen af souschef, der er uddannet pædagog, og har praktisk erfaring med målgruppen, og med ledelse af sociale tilbud fra tidligere ansættelser. Souschefen har endvidere erfaring som tilsynskonsulent på forskellige kvindekrisecentre. Souschefen er deltidsansat med 15 timer ugentligt.

Medarbejderne oplyser samstemmende ved tilsynsbesøget, at de finder ledelsen lydhør og samarbejdsvillig. Det er deres oplevelse, at man kan komme til lederen ved behov.

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets samlede ledelse, i form af tilbudsleder og souschef, i høj grad varetage den daglige drift og udvikling af tilbuddet på forsvarlig vis. Det skal dog her tilføjes, at leder ved tilsynsbesøget ikke har fået indsigt i tilbuddets økonomi, men at leder har erfaring med at have ansvar for økonomi, hvorfor socialtilsynet fremover har en forventning om, at leder har indsigt i den økonomiske drift af tilbuddet, således at leder kan varetage dialogen med socialtilsynet i forhold til dette.

Indikator 8.b

Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikatoren, er der lagt vægt på interview med ledelsen og medarbejderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021. Endvidere er der lagt vægt på det tilsendte materiale forud for tilsynet.

Det fremgår af det tilsendte materiale, at medarbejderne og souschef modtager supervision hver 6. uge af ekstern supervisor. Daglige leder modtager supervision af bestyrelsesformanden.

Ved tilsynsbesøget informerer ledelsen om at, medarbejderne modtager supervision hver 6. uge, hvor souschef deltager. Ved supervision er der fokus på medarbejdernes håndtering af opgaven. Leder deltager ved behov. Leder modtager supervision/sparring af bestyrelsesformanden en gang om måneden, men ønsker at komme med i et ledernetværk gennem LOKK. Leder begrundet dette med, at Charlottenlund Krisecenter har brug for at blive åbnet op, så det ikke bliver et lille lukket sted. Tilbuddet holder skiftevis faglige konference og personalemøde på lige og ulige uger. På deres konferencer drøftes kvinderne, hvor der laves en form for kollegial supervision/sparring.

Medarbejderne oplyser ved tilsynsbesøget, at de har supervision hver 6. uge af 1½-2 timers varighed. Supervisor er den samme psykolog, som kvinderne henvises til og kender derfor allerede målgruppen og kvinderne.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt positiv vægt på, at medarbejderne kontinuerligt modtager ekstern relevant og faglig supervision. Socialtilsynet ser positivt på, at leder har fokus på at blive en del af et ledernetværk og modtage sin supervision/sparring derigennem i stedet for gennem bestyrelsesformand. Det er således socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i høj grad benytter sig af ekstern supervision til medarbejderne, men i mindre grad af ekstern supervision til leder, hvilket bedømmelsen afspejler.

Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af indikator 8.c

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 3.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på interview med ledelse ved tilsynsbesøget den 2. december 2021. Derudover har Socialtilsynet lagt vægt på tilsendte referater af bestyrelsesmøder samt socialtilsynets dialog med ledelse omkring budget, personalenormering og overholdelse af godkendelsesrammen.

Bestyrelsen er sammensat af personer med forskellige kompetencer i forhold til understøttelse af drift og udvikling af tilbuddet. I bestyrelsen sidder ligeledes ejer af tilbuddet, denne har ikke stemmeret.

Bestyrelsesmedlemmerne har ekspertise i forhold til ledelse, jura og pædagogik. Størstedelen af bestyrelsen har ikke særlig viden om eller kendskab til målgruppen eller tilbuddstypen, hvilket har afspejlet sig i godkendelsesprocessen, men et bestyrelsesmedlem har konkret erfaring med målgruppen og krisecentrets indsatser fra ansættelse i forskellige § 109-tilbud jf. lov om social service.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på, at bestyrelsen fremstår aktive og engageret i at drive et kvindekrisecenter. Dog fremgår det ved tilsynsbesøget, at bestyrelsen ikke har givet leder økonomisk indsigt i tilbuddets drift. Derudover er der ikke overensstemmelse mellem det godkendte budget og det antal medarbejdere, som tilbuddet er godkendt til ved fuld belægning, i henhold til godkendesskrivelsen.

Socialtilsynets ser positivt på det gode samarbejde, der er mellem bestyrelsen og ledelsen af tilbuddet, men vurderer fortsat, at det er en udfordring, at bestyrelsen ikke har givet leder et økonomisk indblik i tilbuddets drift, og at bestyrelsen ikke har sikret, at tilbuddet har ansat det antal medarbejdere, som fremgår af tilbuddets godkendelse. Bestyrelsens håndtering af ovenstående afspejler sig i bedømmelsen af indikatoren.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

I bedømmelsen af kriteriet har socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddets ledelse og medarbejdere har relevante kompetencer. Derudover har ledelsen i samråd med medarbejderne tilrettelagt en vagtplan, der i udgangspunkt tager hensyn til kvindernes og medfølgende børns behov for medarbejdernes tilstedeværelse og støtte.

Socialtilsynet har endvidere lagt vægt på, at ledelsen har skabt et godt arbejdsmiljø med faglig sparring på konferencer og personalemøder, der bidrager til udviklingen af tilbuddet, med henblik på at sikre en fællesskabsfølelse, der understøtter, at medarbejderne føler sig inddraget og som en del af tilbuddet, for derigennem at understøtte stabiliteten i personalegruppen og forebygge sygefravær og personalegennemstrømning.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at kriteriet i middel grad er opfyldt, der lægges vægt på, at tilbuddet ikke har ansat de medarbejdere, der er en forudsætning for godkendelsen. Konsekvensen af dette kan være at en medarbejder kan ende med at stå alene med 12 kriseramte kvinder og deres medfølgende børn, hvilket vurderes sårbart og ikke forsvarligt i forhold til kvindernes behov. Derudover er socialtilsynet ved tilsynsbesøget blevet oplyst om, at kvinderne ofte kommer i situationer, hvor de må vente på at medarbejderne har tid til at tale med dem og støtte dem. Socialtilsynets vurderer, at det er u hensigtsmæssigt, særligt når der i tilbuddets budget er afsat økonomiske midler til at ansætte flere medarbejdere.

Indikator 9.a

Borgerne har, i forhold til deres behov, tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af indikator 9.a

Socialtilsynets har bedømt indikatoren og scoret denne med 2.

I bedømmelsen af indikatoren er der lagt vægt på interview med ledelse, medarbejder og kvinderne. Derudover er der lagt vægt på oversigten over medarbejderne, der er tilsendt forud for tilsynsbesøget. Endvidere er der lagt vægt på tilbuddets realiseret vagtplan for to uger, der ligeledes er tilsendt forud for tilsynsbesøget. Derudover er der lagt vægt på tilbuddets godkendelsesskrivelse af den 9. juli 2021.

På nuværende tidspunkt er der ansat 2 nattevagter, 4 fuldtids- og 2 deltidsansatte kontaktpersoner. En større andel af de ansatte er uddannet socialrådgiver med erfaring fra tidligere arbejde på krisecenter.

Af tilbuddets godkendelsesskrivelse fremgår det, at tilbuddet har oplyst, at ved fuld belægning vil det have 16 medarbejdere ansat, hvilket ligeledes i godkendelsesskrivelsen fremgår som en forudsætning for opretholdelse af godkendelsen, at personalesammensætningen svarer til de angivet 16 medarbejder.

Ledelsen oplyser ved tilsynsbesøget, at de har udarbejdet vagtplanen, således at der altid er to medarbejdere, når der er aktiviteter, møder i familieretshuset m.m. således, at medarbejderne kan tilrettelægge deres arbejdstid så det passer med kvindernes behov.

Det fremgår, at den enkelte medarbejder godt kan være alene med kvinderne i ydertimerne i tilbuddet, da vagtplanene er udarbejdet således, at der er to medarbejder på tilbuddet, når der er aktiviteter i tilbuddet.

Medarbejderne er enige om, at hvis der kommer en kvinde og vil tale mens de taler med en anden kvinde, så beder de kvinden vente og vender tilbage til hende efterfølgende.

En medarbejder informerer ved tilsynsbesøget om tilbuddets tre dags regel, hvor hvis ikke medarbejderne har set kvinden i tre dage, så kontaktes denne.

En anden medarbejder oplyser ved tilsynsbesøget, at kvinderne må bruge alle medarbejderne. Nogle bruger alle medarbejderne, andre venter til den hun er mest tryk ved er på arbejde.

En af kvinderne udtaler ved tilsynsbesøget: " har fået tilknyttet en kontaktperson. Hun har lige været syg, men så er der andre, der har meldt sig på banen. Hun kommer i eftermiddag".

En anden kvinde oplyser ved tilsynsbesøget: " jeg har tillid til de fleste medarbejdere, men jeg er mest knyttet til min kontaktperson".

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at kvinderne udtaler, at de føler sig trygge ved de fleste medarbejder, som de har kontakt til, men de foretrækker, deres kontaktperson, hvilket stemmer overens med medarbejderens oplysninger om, at nogle af kvinderne hovedsageligt søger deres kontaktperson. Det er således socialtilsynets vurdering, at kvinderne har kontakt til medarbejderne, men at flere af kvinderne foretrækker at tale med deres kontaktperson. Det fremgår, at medarbejderne undertiden må udskyde deres samtale med kvinderne, hvis de taler med en anden kvinde. Medarbejderne omtaler ikke dette som en udfordring da de altid får talt med kvinderne samme dag. Socialtilsynet finder det mindre positivt, at der er flere timer i løbet af dagen, hvor medarbejder er alene med alle kvinderne og medfølgende børn. Socialtilsynet finder det sårbart og uhensigtsmæssigt, at tilbuddet ikke har flere medarbejder ansat, hvilket dels strider imod tilbuddets godkendelsesskrivelse, dels mangler der personale til at dække timerne i tilbuddet ved sygdom eller i henhold til nuværende situation med covid-19, hvilket bedømmelsen afspejler.

Indikator 9.b

Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 9.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på den tilsendte medarbejderoversigt over ansatte og fratrådte medarbejdere. Derudover har socialtilsynet lagt vægt på fremsendt referat af bestyrelsesmøde af den 24. oktober 2021. Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen vil understøtte og lave tiltag for at kunne fastholde medarbejdergruppen. Det fremgår af bestyrelsesreferat, at ledelsen har haft fokus på en højere løn for medarbejderne, hvilket socialtilsynet vurderer som et tiltag for at fastholde medarbejdergruppen.

Det fremgår af oversigten over medarbejdere, at der siden opstart af tilbuddet i august 2021, har været tre opsigelser og tre ansættelser.

Socialtilsynet bedømmer ikke, at det har indflydelse på kvaliteten i indsatsen til kvinderne.

Indikator 9.c

Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 9.c

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på interview med ledelsen samt medarbejder ved tilsynsbesøget 2. december 2021.

Derudover har socialtilsynet lagt vægt på den tilsendte oversigt over medarbejdernes sygefravær,

Det fremgår af oversigten over sygefravær, at der i august og september 2021 har været nogle længerevarende sygemeldinger.

Adspurgte oplyser ledelsen, at de to sygemeldinger, der har været i august og september er fra to ansatte, der blev opsagt i prøveperiode og efterfølgende sygemeldte sig. Ses der bort fra dette er der ikke noget nævneværdigt sygefravær på tilbuddet.

Det observeres ved tilsynsbesøget, at medarbejderne udstråler en arbejdsglæde. Medarbejderne fortæller samstemmende, at de er glade for at arbejde på Charlottenlund Krisecenter, hvor de føler de bliver involveret og lyttet til af ledelsen.

Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen understøtter personalegruppen for at sikre stabilitet og forebygge arbejdsrelateret sygefravær. Det fremgår af plan for medarbejdernes kompetence, at alle medarbejderne har haft deres 3 mdr. opfølgningssamtale, hvor deres opgaveløsning og trivsel er drøftet som opfølgning på ansættelsen og afslutning på prøvetiden. Da tilbuddet er nyt og ansættelserne alle er nye, afholdes der ikke MUS og LUS i år, men det skal gennemføres fremadrettet.

Det er således socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenters sygefravær ikke er på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser, hvis de to opsagte medarbejders sygefravær ikke indgår. Bedømmelsen afspejler, at det er det samlede sygefravær, der indgår i bedømmelsen.

Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer. Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Socialtilsynet har vurderet, at Charlottenlund Krisecenter har en medarbejdergruppe, hvor de fleste er uddannet socialrådgiver med erfaring med målgruppen fra tidligere arbejde på krisecenter, derudover har medarbejdergruppen erfaring og viden om tilbuddets faglige tilgange og metoder. Socialtilsynet har vurderet, at medarbejderne ydre en faglig relevant indsats, der understøtter kvinderne i deres vanskelige livssituation, hvor de ønsker at bryde med vold i en nær relation og opnå et liv uden vold. Endvidere er det socialtilsynets vurdering, at medarbejderenes kompetencer afspejler sig i samspillet med kvinderne og medfølgende børn på en respektfuld og anerkendende måde, så der opstår en tillid og forståelse i relationerne mellem medarbejder og kvinden, der sikre et trygt og udviklende ophold for kvinden.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Udviklingspunkter

Der bør, i tilbuddet, ansættes medarbejdere med specifik viden om børns udvikling, og børn i krise. Derudover bør tilbuddet have fokus på, at sikre en relevant tværfaglighed i medarbejdergruppen.

Kriterium 10

Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejderne på Charlottenlund Krisecenter overordnet i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på, at en større andel af medarbejderne er uddannet socialrådgiver med erfaringer fra tidligere arbejde på krisecenter. På tilbuddet er det i mindre grad muligt, at tilbyde en tværfaglig indsats for kvinderne og medfølgende børn, idet en større andel af medarbejdere har en uddannelsesbaggrund som socialrådgiver.

Derudover er der lagt særlig vægt på samspillet mellem medarbejder og kvinden samt medfølgende børn. De kvinder som socialtilsynet har talt med ved tilsynsbesøget fremhæver overfor socialtilsynet, medarbejdernes kompetencer, som de finder relevante, og som noget de kan bruge i forhold til deres videre udvikling. Socialtilsynet har i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at tilbuddet mangler kompetencer i forhold til arbejdet med børn.

Indikator 10.a

Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 10.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikator er der lagt vægt på interview af ledelse, medarbejder og kvinderne den 2. december 2021. Derudover er der lagt vægt på fremsendte medarbejderliste samt kompetenceudviklingsplan for 2021/2022.

I tilbuddet er der på nuværende tidspunkt ansat 2 nattevagter, 4 fuldtidsansatte og 2 deltidsansatte.

Det fremgår af oversigten over medarbejdere, at en større andel af medarbejderne er uddannet socialrådgiver, med erfaring fra tidligere arbejde på krisecenter.

Ledelsen fortæller ved tilsynsbesøget, at leder gerne ville have haft flere pædagoger ansat, men da de havde ansøgerne til samtale, viste det sig, at dem der havde relevante praktiske erfaringer og viden om målgruppen, fra tidligere arbejde, var socialrådgiver. Leder fortæller, at hun på sigt har planer om, at ansætte en pædagog, da de i tilbuddet mangler viden i forhold til børn. I januar 2022, kommer der en foredragsholder og fortæller om børnesamtaler, derudover er der planlagt et forløb omkring den motiverende samtale.

I kompetenceudviklingsplanen for 2021/2022 fremgår det, at alle medarbejdere på Charlottenlund Krisecenter starter med et to ugers introduktionsprogram, hvor de lærer om tilbuddet og de anvendte metoder og tilgange. Derudover står der skrevet "at der er udarbejdet fire områder med tilgange og metoder, hvor medarbejderne fremlægger deres erfaringer og viden for hinanden på området, fire gange med forskellige kollegaer over november og december måned 2021. Her vil de også arbejde på fælles materialer og udvikling af dette. I løbet af 2022 forventes ligeledes at påbegynde en kompetenceudvikling, der giver mulighed for at tilbyde CTI metoden som led i et efterværn til kvinder med behov for intensiv støtte i en kritisk overgangsfase"

Ledelsen fortæller, at de på nuværende tidspunkt kører internt opkvalificering, hvor medarbejderne to og to mødes og drøfter forskellige aspekter af deres faglighed, hvor de har skiftende makker og drøfter emner. Derudover oplyser ledelsen, at de i tilbuddet gerne vil arbejde med empowerment star, men også spindelvævet, der er i Danjournal.

Tilbuddet tilbyder i større grad psykoedukation både individuelt og på gruppeniveau.

Medarbejderne fortæller ved tilsynsbesøget, at de i deres arbejde med kvinderne anvender metoder og tilgange; som den motiverende samtale, empowerment star og den narrative samtale. Derudover benytter de psykoedukation.

En af kvinderne fortæller ved tilsynsbesøget, at hun finder alle medarbejderne utrolige dygtige, og har sammen med medarbejderne talt om voldsspiralen og deltaget i psykoedukation. Kvinden fortæller endvidere, hvordan hun har fået en forståelse for hendes situation. Derudover har psykoedukationen, i gruppe, givet hende et indblik i, at hun ikke er alene da hun har siddet sammen med andre kvinder, der har haft samme oplevelse som hende selv.

En anden kvinde oplyser ved tilsynsbesøget, at der et par gange om ugen er psykoedukation, hvor de sidder i en gruppe. Sidste gang blev der vist en film fra DR og efterfølgende talt om denne. Derudover fortæller samme kvinde, at det er hendes fornemmelse, at medarbejderne har viden og uddannelse i forhold til kvindernes udfordringer.

Det er Socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenters medarbejder samlet set har relevant viden og erfaring med målgruppen. Det oplyses at tilbuddet mangler kompetencer i forhold til viden og arbejdet med børn. Socialtilsynets anerkender, at medarbejdergruppen, i tilbuddet, er i gang med at skabe nogle fælles rammer i forhold til metoder og tilgange i tilbuddet, men vurderer også, at det i tilbuddet, i mindre grad, er muligt at arbejde og tilbyde en tværfaglig indsats, da en større andel af de ansatte har en uddannelsesbaggrund som socialrådgiver. Socialtilsynet ser positivt på, at kvinderne er vidende omkring tilbuddets metoder og tilgange, som de føler hjælper dem til at forstå deres egen situation.

Indikator 10.b

Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 10.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen af indikatoren er der lagt vægt på interview med ledelse, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021.

Ledelsen oplyser ved tilsynsbesøget, at medarbejderne er gode, også til børnene. Ledelsen fortæller, at der hver mandag aften tilbydes psykoedukation på gruppeniveau, hvor der er en stor tilslutning. Her bliver forskellige emner taget op. Det er en medarbejder, der styrer det. Der er så samtidig en medarbejder, der passer telefon m.m. Det er forskellige medarbejdere, der styrer psykoedukationen. Medarbejderne gør det på forskellige måder og bliver udfordret, og udvikler sig med opgaven. Dette forløb tilbydes både til kvindegruppen men også til de medfølgende børn. De fleste kvinder benytter tilbuddet i starten. Det er godt at se hvordan kvinderne finder et spejl i hinanden. I børnegruppen er det mere leg, hvor de tegner og snakker ud fra det, nogle gange er deres mor også med i gruppen. Der er forskellige kontaktpersoner til mor og barn, da det er godt at have to sæt øjne på.

Medarbejderne giver ved tilsynsbesøget eksempler på, hvordan de arbejder med tilbuddets tilgange og metoder i samspil med kvinderne. f.eks. er der en af medarbejderne, der fortæller at *"hvis manden i forholdet har haft magten, så taler vi meget med kvinden om, hvordan hun får kontrol over eget liv og overtaget magten. Men kvinderne er meget forskellige, hvorfor der arbejdes meget forskelligt med de enkelte kvinder"*.

En anden medarbejder fortæller, *"hvordan de på tilbuddet laver en understøttende virksomhed, hvor de hele tiden skubber lidt, samtidig med at de hele tiden står klar til at gribe dem(kvinderne) hvis de alligevel ikke kan"*

En kvinde oplyser ved tilsynsbesøget, at *"når man ankommer får man ro på og trækker vejret. Man bliver taget godt imod. Man kan tale med den medarbejder man vil. Man kan trække sig. Der er nogle, der interesserer sig for, hvor man er i forhold til de ting man bøvler med"*.

Det er socialtilsynets vurdering, at kvinderne på Charlottenlund Krisecenter i meget høj grad møder medarbejder, der har relevante kompetencer og erfaringer, som de bringer i spil med kvinderne. Socialtilsynet lægger særlig vægt på kvindernes udtalelser under tilsynsbesøget, hvor det fremgår, at de har fået den rette hjælp i forhold til deres videre udvikling og trivsel.



Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.

Vurdering af tema

Socialtilsynet har vurderet, at tilbuddets fysiske rammer imødekommer de behov, som krise- og voldsramte kvinder har brug for under et ophold på et krisecenter.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter imødekommer kvindernes behov for at have ro og privatliv, og samtidig bidrager til kvindernes udvikling og trivsel. Charlottenlund Krisecenter giver kvinderne mulighed for, at gennemføre diverse praktiske opgaver, i dagligdagen, indenfor tilbuddets rammer samt mulighed for at indgå i samtaler og forskellige aktiviteter, både inden- og udendørs i tilbuddets have.

Tilbuddets sikkerhedsforanstaltninger, herunder videoovervågning og låsesystem sikrer, at kvinder kan være trygge under deres ophold på Charlottenlund Krisecenter.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet har etableret fysiske rammer og faciliteter, der understøtter kvindernes og medfølgende børns trivsel og udvikling.

I vurderingen af kriteriet har socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet er indrettet med eneværelser til kvinderne, og med diverse faciliteter i forhold til at kunne gennemføre en dagligdag med madlavning, tøjvask, rengøring m.v. Derudover har socialtilsynet lagt vægt på, at kvinderne har mulighed for at tilgå en række opholds- og aktivitetsrum, samt lokaler til samtaler og gruppeforløb.

Det er vægtet, at ejendommen er beliggende i en have, som kvinderne og medfølgende børn kan opholde sig i.

Charlottenlund Krisecenter ligger længere fra offentlig transport og indkøbsmuligheder.

Ejendommen er sikret med videoovervågning og låsesystem, for at forebygge indtrængen af voldsudøvere.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 14.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 4.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet vægtet, at beboerne ved tilsynsbesøget den 2. december 2021 giver udtryk for at trives i krisecentrets rammer, der fremtår næsten færdigrenoveret. Det observeres ved tilsynsbesøget, at der mangler de sidste fysiske justeringer. f.eks. observeres det, at der bl.a. på kontoret og i gangen skal skiftes vinduer, da der trænger kold luft ind.

En kvinde fortæller ved tilsynsbesøget, "at huset er meget lydt, kvinderne med og uden børn er opdelt på etagerne, det har ikke generet mig, her er det overskueligt, intimt og familiært. Vi sidder og spiser morgenmad sammen. Værelset er fint, der kan man godt bo i en periode. Jeg opholder mig meget på mit værelse, og spiser altid derinde".

En anden kvinde fortæller ved tilsynsbesøget, "at værelset er rigtig fint. Jeg har selv indrettet, så det er fint og hyggeligt. Køkken og badeværelset er fint. Det er også fint, at der ikke er fællesspisning. Det er godt at man kan gå på altanen og ryge. Er også glad for tv-stuen. Selvfølgelig vågner jeg, hvis der er larm, men sådan er det når man bor mange sammen"

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter imødekommer kvindernes behov, og sikre deres trivsel. kvinderne får selv lov at indrette sig, som de har lyst, både på deres værelse og i fællesarealerne.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 14.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på tilsynsbesøget den 2. december 2021, herunder interview af ledelse, medarbejder og kvinderne.

Charlottenlund Krisecenter ligger i en herskabelig ejendom fra 1932, tidligere anvendt som kvindehjem under Kirkens Korshær.

Krisecentret rummer 3 etager og kælder. I kælderen er der aktivitetsrum med bordtennisbord. Rummet bliver også brugt til yoga, som en frivillig underviser i. Derudover er der vaskekælder, fryseskuffe til hver enkelt kvinde, samt to ekstra toiletter, stort køkken, opbevaring og depot med tøj og børnetøj m.m. Fra kælderen er der udgang til haven. Socialtilsynet ser positivt på, at kvinderne på Charlottenlund Krisecenter kan gennemføre en almindelig dagligdag med diverse huslige opgaver, uden at skulle forlade Krisecentret.

På stueetagen er der personaleafdeling med mødelokaler, bagindgang, badeværelse med toilet samt kontorer, hvor nattevagten ligeledes sover. I den anden ende af stueetagen er der et ekstra fælles toilet med bad, der typisk benyttes ved ophold i stuen. Derudover er der et køkken og en stor stue, der er inddelt i tre afdelinger af reoler, i den ene afdeling er der et spisebord og dagligstue med fjernsyn, der er afskærmet med en reol indtil lege/aktivitetsrum til børnene. I den bagerste del af stuen, er der en læsestue, hvor man kan sidde og slappe af. Ved indgangen hænger der en oversigt over, hvilke aktiviteter der tilbydes i tilbuddet den pågældende dag, samt hvilke besøg, der er i huset, f.eks. en jurist, som kvinderne kan booke tid med, derudover hænger der en magnettafle, hvor hver kvinde kan synliggøre om hun er i huset. På den måde kan medarbejder se om kvinderne er kommet hjem eller er ude. Ved indgangen er der mulighed for at stille eller låne barnevogne og klapvognen.

På 1. sal er der et køkkenalrum med fem mindre borde, som tidligere har udgjort et lang bord, men grundet covid-19, er det blevet splittet op i små borde. Derudover er der en lille reol med legetøj.

Ledelsen fortæller ved tilsynsbesøget, at køkkenet bliver brugt meget. På trods af, at der kun er to komfurer og to ovne i køkkenet, har der ikke været problemer i forhold til at kunne komme til i køkkenet, idet at kvinderne har været gode til at tage sig af hinanden og byde hinanden velkommen.

I køkkenet, er der et køleskab og en skuffe til hver kvinde. Derudover er der et fælles køleskab, hvor der er varer fra fødevarerbanken. I køkkenet er der også en opvaskemaskine. Kvinderne har lavet deres egen regel i forhold til, hvis opvaskemaskinen er i gang, så vaskes egne ting op hånden, således at der ikke samler sig en større opvask i løbet af dagen.

På 1. sal, er der endvidere seks værelser samt to badeværelser med toilet og et badeværelse med pusleplads, som kvinderne er fælles om. Derudover er der en mindre stue med adgang til altan, hvor der må ryges. Kvinderne har selv flyttet rundt på møblerne, som de gerne ville have det.

Ledelsen fortæller ved tilsynsbesøget, at den mindre stue i meget høj grad bliver brugt, hvor kvinderne på 2. sal også kommer ned og hygger.

På 2. sal er der ikke fælles stue. Der er to badeværelser med toilet samt køkken med spisebord, som kvinderne har valgt skal blive ved med at være der, selvom det optager plads i køkkenet. Da der ikke er plads til alle seks køleskabe i køkkenet, har kvinderne dem på værelserne. Der er til denne etage blevet købt ekstra lyddæmpende køleskabe. Derudover er der et rum med spisepladser. Der er seks værelser på denne etage samt et mindre kontor.

Socialtilsynet får ved tilsynsbesøget lov til at besigtige et af værelserne på etagen. Der står tre senge, et køleskab, kommode og klædeskab.

Ledelsen fortæller ved tilsynsbesøget, at kvinderne ved magnettaflen, i gangen, kan synliggøre om de er i tilbuddet eller ej, hvilket skaber tryk og en sikkerhed for kvinderne, da medarbejderne således kan se om de er til stede i tilbuddet, eller om de skal være bekymrede og handle herpå. Ligeledes skal kvinderne, hvis de kommer sent hjem give nattevagten besked, hvilket kan være grænseoverskridende for nogle, da de kommer fra en social kontrol, men dette er nødvendigt i forhold til at kunne sikre og skabe en sikkerhed for kvinderne, når de opholder sig på Charlottenlund Krisecenter.

Ledelsen fortæller ved tilsynsbesøget om tilbuddets særlige låsesystem, der skal sikre tryk og en sikkerhed for kvinderne på Charlottenlund Krisecenter.

Medarbejderne oplyser ved tilsynsbesøget, at Charlottenlund Krisecenter ligger længere væk fra indkøbsmuligheder og offentlig transport, hvilket kan give nogle udfordringer, hvis kvinderne både skal handle ind, og nå hjem og lave mad til deres børn. Heldigvis er kvinderne gode til at hjælpe hinanden f.eks. hvis en har bil, så lave de undertiden en indkøbstur.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter i meget høj grad imødekommer kvindernes særlige behov.



Vurdering af tema

Socialtilsynet har vurderet, at tilbuddets økonomiske forhold er gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe. Socialtilsynet har endvidere vurderet, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i indsatsen og for hensigtsmæssig drift af tilbuddet.

Socialtilsynet har foretaget sin vurdering på baggrund af budget 2022 og revisionspåtegning. Socialtilsynet har endvidere baseret sig på oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne faglige kvalitet

Den faglige kvalitet vurderes samlet på højt niveau. Det er socialtilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Socialtilsynet har den 18.01.2022 godkendt tilbuddets budget for 2022, idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

*Tilbuddets budget giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

*Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger.

*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

Socialtilsynet har påset, at der er indberettet oplysninger om revisionspåtegning.

Ved kommende tilsynsbesøg vil socialtilsynet have en særlig opmærksomhed på, at tilbuddets faktiske normering stemmer overens med tilbuddets godkendelse, det godkendte budget og tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen.

Tilbuddets økonomiske bæredygtighed

Tilbuddet vurderes, at have økonomiske rammer til, at levere ydelser af fornødne faglig kvalitet, og at kunne opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Tilbuddets økonomi er gennemskuelig

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen, og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.

Socialtilsynet har foretaget vurderingen på baggrund af de oplysninger, der er angivet i forbindelse med budget 2022 og det aflagte driftstilsyn, idet tilbuddet er åbnet medio 2021 og derfor endnu ikke har afleveret årsrapport/nøgletal for driften.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet vurderes at have økonomiske rammer til, at levere ydelser af fornøden faglig kvalitet.

Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at der ses en rimelig sammenhæng mellem den budgetterede indtægt og tilbuddets forventede omkostninger, ligesom de enkelte omkostninger fremstår retvisende.

Økonomi 2

Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har den 18.01.2022 godkendt tilbuddets budget for 2022, idet der er lagt vægt på følgende 3 forhold:

- *Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger til varetagelse af opgaver, som ligger uden for lov om social service.
- *Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- *Tilbuddets budget sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

Den faglige kvalitet vurderes på højt niveau. Det er socialtilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen. Socialtilsynet har vurderet, at krisecentrets økonomi i høj grad giver mulighed for, at tilrettelægge en indsats med den fornødne kvalitet inden for opholdsprisen.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har vurderet, at der er gennemsigtighed i det godkendte budget for 2022.

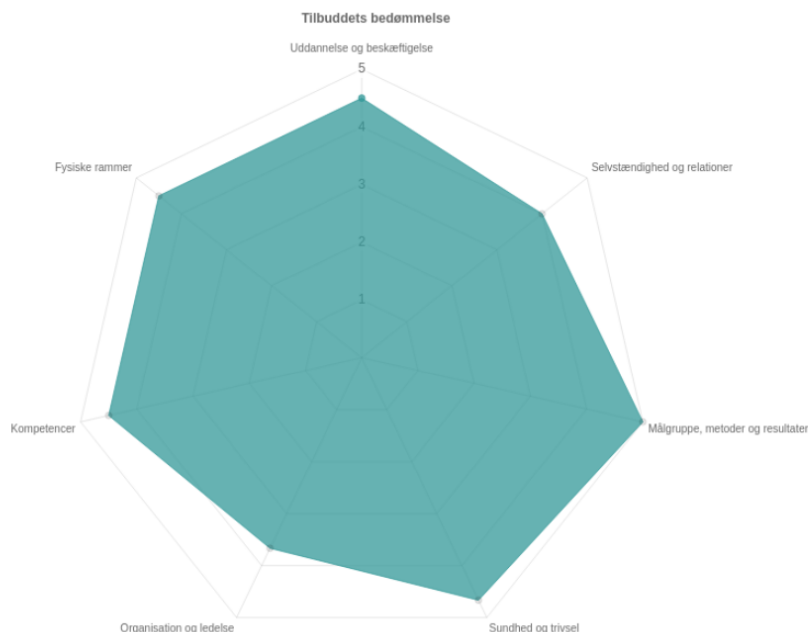
Socialtilsynet vurderer, at der i fornødent omfang er gennemsigtighed i tilbuddets økonomiske forhold over for socialtilsynet og de visiterende kommuner.

Socialtilsynet lægger til grund, at oplysningerne i budgettet i tilfredsstillende omfang afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen, og de faktiske forhold som blev oplyst for socialtilsynet i forbindelse med tilsynsbesøget. Tilbuddets ledelse har oplyst, at ville sikre overensstemmelse mellem godkendelsesskrivelse, indberetninger på Tilbudsportalen og den faktiske normering i tilbuddet.

På baggrund heraf har socialtilsynet vurderet, at der er gennemsigtighed i Charlottenlund Krisecenters økonomi.



Spindelvæv



Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overbliksbillede af socialtilsynets vurdering på baggrund af den samlede rapport. De (scoringerne) repræsenterer derfor ikke det fulde indblik i tilsynet. Spindelvævet er først og fremmest ment som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet.

Datakilder

Kilder

- Borgeroversigt
- Opgørelse af sygefravær
- Andet
- Pædagogiske planer
- Arbejdsplan
- Medarbejderoversigt
- Handleplan

Beskrivelse

Frivillig skema, referat bestyrelsesmøder, kompetenceudvikling, husregler, Kriseplan, dagsorden faglige konferencer og personalemøder.

Interviewkilder

Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere



Observationskilder

Kilder

- Andet

Beskrivelse

Besigtiget de fysiske rammer