



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Charlottelund Krisecenter
Dato for generering af rapport:	30-08-2022
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
Sanktioner	5
Organisation og ledelse	6
Kriterium 8	6
Kriterium 9	8
Kompetencer	11
Kriterium 10	11
Økonomi	14
Økonomi 1	14
Økonomi 2	15
Økonomi 3	15
Spindelvæv	16
Datakilder	16
Interviewkilder	16
Observationskilder	17



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 yderligere 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	11-07-2022 14:30, Uanmeldt, Charlottelund Krisecenter

Basisinformation (Afdelinger)

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



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Hovedstaden har den 11. juli 2022 aflagt uanmeldt tilsynsbesøg på Charlottelund Krisecenter, hvor enkelte af kvinderne og medarbejderne er blevet interviewet. Endvidere er daglig leder blevet interviewet ved tilsynsbesøget. Der har ved nærværende tilsynsbesøg været fokus på følgende temaer fra kvalitetsmodellen;

* Organisation og ledelse

* Kompetencer

Økonomitemaet er ligeledes gennemgået ved nærværende tilsynsbesøg.

Socialtilsynet har trianguleret udsagn fra interviewene med den efterfølgende fremsendte dokumentation. På baggrund af dette er det socialtilsynets vurdering, at Charlottelund Krisecenter er et veldrevet og kvalificeret tilbud til målgruppen af voldsramte kvinder og deres eventuelt medfølgende børn.

Charlottelund Krisecenter er godkendt efter lov om social service §109, hvor der tilbydes midlertidigt ophold til kvinder og medfølgende børn, som har været udsat for vold, trusler om vold eller en tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Tilbuddet har plads til 12 kvinder og eventuelt medfølgende mindreårige børn. 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, motiverende samtaler og voldsbearbejdelse gennem psykoedukation, er relevant for målgruppen. 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.

Det fremgår, at tilbuddet har en systematisk praksis for skriftlig dokumentation, der indgår i medarbejderenes 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 tilbuddets medarbejdere har en respektfuld og anerkendende tilgang til kvinderne, hvor der er fokus på inddragelse og medbestemmelse, både i forhold til private og fælles anliggender.

Det er socialtilsynets vurdering, at alle medarbejderne har relevante faglige, personlige og relationelle kompetencer, og besidder stor viden, der retter sig mod kriseramte kvinder og deres eventuelt medfølgende børn, i forhold til at støtte kvinderne til en fremtid uden vold. Samtlige faste medarbejdere har en uddannelsesbaggrund som henholdsvis pædagog eller socialrådgiver, hvilket understøtter den tværfaglige indsats i forhold til kvinderne og deres eventuelt medfølgende børn. Medarbejderne modtager kontinuerlig supervision, ligesom de deltager i ledelsens planlagte kurser og konferencer, der er medvirkende til, at tilbuddet kan opretholde en høj faglig kvalitet. Medarbejdernes arbejdstid er tilrettelagt med udgangspunkt i kvindernes behov for støtte og omsorg. Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen, der består af en daglig leder og en souschef samlet set har relevante kompetencer og erfaringer i forhold til at varetage udviklingen af tilbuddet og sikre en stabil drift. Endvidere vurderer socialtilsynet, at ledelsen og bestyrelsen varetager tilbuddets daglige drift ansvarligt og med de bedste intentioner for tilbuddet. Siden seneste tilsynsbesøg har ledelsen og bestyrelsen haft en ansættelsesproces, således at tilbuddet nu har det antal medarbejdere, der er i overensstemmelse med godkendelsesrammen.

Tilbuddets ejendom 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

Organisation og ledelse, kompetencer

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



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. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets ledelse, der består af en daglig leder og en souschef, samlet set har relevante kompetencer og erfaringer i forhold til at varetage tilbuddets daglige drift i samarbejde med bestyrelsen. Endvidere er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddets ledelse har fokus på udvikling af tilbuddet, og samtidig sikrer en stabil drift af tilbuddet.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets bestyrelse samlet set har relevante kompetencer inden for ledelse, jura og pædagogik, og at bestyrelsen har en særlig interesse og engagement i forhold til tilbuddet. Siden seneste tilsynsbesøg, har der været en ansættelsesproces, hvor tilbuddet nu har fået ansat det antal medarbejdere som de er godkendt til.

Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen har tilrettelagt tilbuddets indsatser og medarbejdernes tilstedeværelse, i tilbuddet, således at de understøtter tilbuddets udvikling, med udgangspunkt i kvinderne og deres eventuelt medfølgende børns behov for tryk og omsorg. Ledelsen har endvidere fokus på at understøtte en fælles kultur i medarbejdergruppen gennem faglig sparring på konferencer, personalemøder, supervision og arbejdsmiljø, der kan sikre stabilitet og kontinuitet i personalegruppen.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet lægger i bedømmelsen vægt på, at tilbuddet fortsat har en faglig kompetent ledelse, der har relevante pædagogiske, social- og sundhedsfaglige uddannelser og erfaring i arbejdet med målgruppen. Endvidere vægter socialtilsynet, at ledelsen har de ledelsesmæssige kompetencer, der skal til for at drive et kvindekrisecenter. Ligeledes har socialtilsynet lagt vægt på, at ledelsen har øje for medarbejdernes faglige udvikling, blandt andet ved at sørge for, at medarbejderne tilbydes ekstern supervision samt kurser, der kan understøtte deres faglige udvikling i tilbuddet.

Socialtilsynet har vægtet, at ledelsen er tilstede i tilbuddet, hvor det ses af vagtplanen, at ledelsen er tilstede alle ugens dage med undtagelse af weekenden.

Ledelsen og bestyrelsen har siden seneste tilsynsbesøg været gennem en ansættelsesproces, og har nu ansat det antal medarbejdere tilbuddet er godkendt til. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet udover nu at leve op til sin godkendelsesramme ved ansættelse af flere medarbejdere har tilført et generelt kompetence løft ved ansættelse af flere faste pædagogiske medarbejdere.

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 kvindekrisecentre.

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.



Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen.

I bedømmelsen af indikatoren, er der lagt vægt på interview med daglig leder, repræsentanter fra medarbejdergruppen og kvinderne ved tilsynsbesøget den 11. juli 2022. Derudover er der lagt vægt på det fremsendte materiale, i forbindelse med tilsynsbesøget, herunder oversigt over ansatte.

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

Af oversigten over ansatte 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.

Endvidere 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 ved tilsynsbesøget, at ledelsen altid er tilstede i huset. Medarbejderne finder ledelsen lydhør og samarbejdsvillig. Leder har altid døren open. Medarbejder oplyser videre, at kvinderne også under tiden opsøger leder og betror sig til leder. Ledere er med til morgenmøderne, og er således synlige og fremstår som en del af huset. Det er medarbejdernes 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 varetager den daglige drift og udvikling af tilbuddet på forsvarlig vis.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen af indikatoren, er der lagt vægt på interview med daglig leder og medarbejderne ved tilsynsbesøget den 11. juli 2022. Endvidere er der lagt vægt på det tilsendte materiale i forbindelse med tilsynet.

Medarbejderne oplyse, at de har supervision hver 6. uge med ekstern supervisor, der har karakter af personale /samarbejdssupervision. Selve drøftelsen omkring enkeltsager bliver gennemgået ved tilbuddets interne konferencer.

Leder oplyser, at de medarbejdere, der kun er ansat få timer i tilbuddet også deltager i supervision og relevante møder. Leder oplyser endvidere, at hun selv modtager supervision af ekstern supervisor, men fortsat har løbende sparring med bestyrelsesformand.

Fra tidligere tilsynsrapport fremgår det, at medarbejderne skiftevis holder faglige konference og personalemøde på lige og ulige uger. På deres konferencer drøftes kvinderne, gennem en form for kollegial sparring. Ved det aktuelle tilsynsbesøg fremgår det ikke, at denne praksis skulle være ændret.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt positiv vægt på, at medarbejderne såvel som ledelsen kontinuerligt modtager ekstern relevant og faglig supervision. Socialtilsynet har således i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet i høj grad benytter sig af ekstern supervision til medarbejderne og ledelsen.



Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.c

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på interview med daglig leder ved tilsynsbesøget den 11. juli 2022. Derudover har Socialtilsynet lagt vægt på tilsendte referater fra de seneste bestyrelsesmøder samt socialtilsynets dialog med ledelse omkring budget og personalenormering.

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 tilbudstypen, et af bestyrelsesmedlemmerne har konkret erfaring med målgruppen og krisecentrets indsatser fra ansættelse i forskellige § 109-tilbud jf. lov om social service.

Det afspejler sig i dialogen med ledelsen samt ved gennemgang af referater fra bestyrelsesmøderne, at bestyrelsen fremstår aktive og engageret i at drive et kvindekrisecenter. Det fremgår af bestyrelsesreferater, at der afholdes bestyrelsesmøder hver anden måned. Endvidere fremgår det, at flere bestyrelsesmedlemmer gerne vil på LOS´ s kurser for bestyrelsesmedlemmer, hvilket socialtilsynet anerkender.

Socialtilsynets ser positivt på det gode samarbejde, der er mellem bestyrelsen og ledelsen af tilbuddet, og ser positivt på, at bestyrelsen siden seneste tilsynsbesøg har givet leder indblik i tilbuddets økonomisk drift. Endvidere ser socialtilsynets positivt på, at bestyrelsen sammen med den daglige ledelse har sikret, at tilbuddet aktuelt har ansat det antal medarbejdere, som fremgår af tilbuddets godkendelse, hvilket der er lagt vægt på i bedømmelsen.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddets drift i høj grad varetages kompetent og ansvarligt af den daglige ledelse og tilbuddet bestyrelse. Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne har relevante kompetencer og erfaringer, der retter sig mod kvinderne og deres medfølgende børn på krisecentret. Ledelsen har i samråd med medarbejderne tilrettelagt en vagtplan, der i udgangspunkt tager hensyn til kvindernes og medfølgende børns behov for medarbejdernes tilstedeværelse og støtte, hvilket socialtilsynet ser positivt på.

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.

Kvinderne har ved tidligere, såvel som ved det aktuelle tilsynsbesøg, beskrevet hvordan indsatsen fra tilbuddets kompetente medarbejdere har haft en positiv indvirkning på deres indsigt og formåen i forhold til egen udvikling, herunder en vej ud af volden. Socialtilsynet vurderer det positivt, at tilbuddet i deres seneste ansættelsesproces har haft fokus på, at ansætte andre faggrupper, således at kvindernes og deres eventuelt medfølgende børns behov bliver varetaget professionelt og tværfagligt.



Indikator 9.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynets har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på interview med medarbejderne og kvinderne ved tilsynsbesøget den 11. juli 2022. Derudover har socialtilsynet lagt vægt på fremsendt oversigt over medarbejdere samt tilbuddets vagtplan.

På tidspunktet for tilsynsbesøget bestod personalegruppen af 2 nattevagter, 6 fuldtids- og 5 deltidsansatte socialfaglig/pædagog faglige medarbejdere samt en pedel, en administrativ medarbejder og en daglig leder. Medarbejderens uddannelsesbaggrund er henholdsvis socialrådgiver og pædagoger, nogle med overbygninger. Flere af medarbejderne har erfaring fra tidligere arbejde på krisecenter. Flere af de nyansatte medarbejdere har erfaring, der relaterer sig til arbejdet med børnene f.eks. behandlingshjem, familieinstitutioner og døgninstitutioner. Leder oplyser ved tilsynsbesøget, at de har udarbejdet vagtplanen, således at der altid er minimum to medarbejder på arbejde med undtagelse af nattetimer og formiddagene i weekenderne. Det fremgår, at for tre af de deltidsansatte medarbejdere er der mulighed for at øge antallet af arbejdstimer ved behov.

Medarbejderne oplyser ved tilsynsbesøget, at vagtplanen er udarbejdet således, at medarbejderne kan tilrettelægge deres arbejdstid så det passer med kvindernes behov. f.eks. hvis en kvinde har et arbejde, kan det give mening at lægge samtalerne med hende efter arbejde. En medarbejder oplyser, at medarbejderne hver har tre kvinder de er kontaktpersoner for, hvilket fungerer godt, da der er tid til den enkelte, og kvinderne er meget forskellige i forhold til deres behov.

En af kvinderne oplyser, at hun er tryk ved medarbejderne og finder dem tilgængelige, og oplever at medarbejderne er gode til at tilpasse sig den enkelte kvinde i forhold til, hvad den enkelte kvinde har brug for. Kvinden oplyser endvidere, at hun har ugentlige samtaler med sin kontaktperson, hvilket stemmer overens med leders udtalelser om, at der som minimum skal være en ugentlig samtale, om ugen, med kvinderne. En medarbejder oplyser, at de har noget der hedder 3 dags reglen, hvor kvinderne skal rette henvendelse til medarbejderne, hvis ikke medarbejderne har set kvinden i tre dage, så de ved at hun har det godt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at kvinderne udtaler, at de føler sig trygge ved de medarbejderne. Socialtilsynet finder det positivt, at kvinderne oplever, at medarbejderne er tilgængelige og kan understøtte kvindernes individuelle behov. Endvidere ser socialtilsynet positivt på, at tilbuddet siden seneste tilsynsbesøg, har fået ansat flere medarbejdere således, at tilbuddets antal ansatte stemmer overens med tilbuddets godkendelsesramme.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.b

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på den tilsendte oversigt over ansatte.

Det fremgår af oversigten over medarbejdere, at der siden seneste tilsynsbesøg ikke har været nogle opsigelser, men at der er blevet ansat 5 medarbejdere. Socialtilsynet ser positivt på, at der er blevet ansat flere medarbejdere således, at tilbuddet kan leve op til sin godkendelsesramme.



Indikator 9.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.c

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt vægt på interview med daglig leder samt medarbejder ved tilsynsbesøget 11. juli 2022. Derudover har socialtilsynet lagt vægt på den tilsendte oversigt over medarbejdernes sygefravær.

Det fremgår af oversigten over sygefravær, at der siden august 2021 og frem til aktuelle tilsynsbesøg er et gennemsnitlige antal sygedag på 3,8 dage pr. medarbejder. Der er således aktuelt ikke et nævneværdig sygefravær på tilbuddet.

En af medarbejderne oplyser " *det er et dejligt sted at være, god ledelse og gode kollegaer*". Ligesom ved forrige tilsynsbesøg ses det, at medarbejder udstråler en arbejdsglæde, der gør at de er glade for at komme på arbejde.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddets sygefravær ikke er på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Indikator 9.d

Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.d

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen er der lagt vægt på interview af daglig leder, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 11. juli 2022.

Medarbejderne oplyser, at der er to faste vikar, der er tilknyttet huset.

Ledelsen oplyser, at vikarene, egentlig ikke er vikar idet at begge er ansat på kontrakt uden fast timeantal. Socialtilsynet møder den ene af de omtalte medarbejder, der omtaler sig selv om vikar. For den anden omtalte vikar gælder, at vedkommende har en kontrakt på 10 timer i tilbuddet, og ellers bruges som vikar udover dette antal timer.

En af kvinderne oplyser i interviewet, at hun troede at medarbejderen var fastansat, da denne er her meget. Af vagtplanen for den igangværende uge ses det, at omtalte medarbejder er på arbejde 4 ud af 7 dage, skal dog ses i sammenhæng med at tidspunktet for tilsynsbesøget er i sommerferieperioden, hvorfor flere medarbejdere er på sommerferie.

Af oversigten over fastansatte medarbejdere fremgår de to omtalte medarbejdere med kontrakt, dog uden et fastantal timer. Socialtilsynet har lagt vægt på, at kvinderne selv omtaler disse medarbejdere som fastansatte ligesom ledelsen gør.

Af oversigten over ikkefastansatte medarbejder fremgår det, at tilbuddet har haft én ikkefastansat medarbejder tilknyttet indtil februar 2022.

Vedkommende havde op til fratrædelsen 34 timer om måneden. Tilbuddet har således, på tidspunktet for tilsynsbesøget, ikke nogen ikkefastansatte medarbejdere tilknyttet.



Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikkefastansatte 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 specialkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer fortsat, at ledelsen og medarbejderne på Charlottelund Krisecenter besidder de nødvendige og relevante kompetencer i forhold til at varetage arbejdet med målgruppen af voldsramte kvinder og deres medfølgende børn. Tilbuddets faste medarbejdere kan dokumentere relevante uddannelser, herunder uddannelsesbaggrund som henholdsvis pædagog eller socialrådgiver samt erfaringer og kurser, der retter sig mod tilbuddets målgruppe.

Tilbuddets fastansatte medarbejdere og ledelse redegør ved tidligere tilsynsbesøg såvel som ved nuværende udmærket og fagligt relevant for tilbuddets valgte tilgange og metoder, og hvordan disse omsættes til praksis i arbejdet med kvinderne og deres eventuelt medfølgende børn.

Socialtilsynet har vurderet, at medarbejderne yder en faglig relevant indsats, der understøtter kvinderne i deres vanskelige livssituation, hvor de ønsker at bryde med vold og kontrol for at opnå et liv uden vold. Endvidere er det socialtilsynets vurdering, at medarbejderens kompetencer afspejler sig i samspillet med kvinderne og deres medfølgende børn på en respektfuld og anerkendende måde, så der opstår tillid og forståelse i relationerne mellem medarbejder og kvinden, der sikrer et trygt og udviklende ophold for kvinden. Endvidere vægter Socialtilsynet, at de interviewede kvinder såvel ved dette tilsyn som ved tidligere giver udtryk for at føle sig relevant og omsorgsfuldt hjulpet af medarbejdere, der har specifik viden om vold og voldens betydning.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

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 i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til kvinderne og deres medfølgende børns behov og tilbuddets metoder.

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på, at alle medarbejderne besidder relevante grunduddannelser, som henholdsvis socialrådgiver eller pædagog, hvor nogle har erfaringer fra tidligere arbejde på krisecenter, og andre har erfaring med familieindsatser, herunder også indsatser til børn. Tilbuddet har således mulighed for at tilbyde kvinderne og deres eventuelt medfølgende børn en professionel og tværfaglig indsats.

Derudover er der lagt særlig vægt på samspillet mellem medarbejder og kvinden samt deres eventuelt medfølgende børn. Kvinderne oplyser, at de finder medarbejderne betryggende og tilgængelige og fremhæver samtidig medarbejdernes kompetencer og deres tilpassede individuelle indsatser, som kvinderne finder relevante, og som noget de kan bruge i forhold til deres videre udvikling, og deres brud med volden.



Indikator 10.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet har bedømt indikatoren og scoret denne med 5.

I bedømmelsen af indikator er der lagt vægt på interview af daglig leder, medarbejder og kvinderne ved det uanmeldte tilsynsbesøg den 11. juli 2022. Derudover er der lagt vægt på fremsendte medarbejderliste samt oversigt over kompetenceudvikling, konferencer og møder for 2022.

Af oversigten over ansatte fremgår det, at tilbuddet har 16 fastansatte medarbejdere inkl. to nattevagter, en pedel og en administrativ medarbejder. Derudover har tilbuddet en daglig leder. Af oversigten fremgår det, at der er to medarbejdere, der ikke har et fast antal timer i tilbuddet, disse medarbejder indgår ligeledes i møder og supervision. Medarbejderne har grunduddannelse som pædagog eller socialrådgiver, og flere har erfaring fra tidligere arbejde på andre krisecentre. Endvidere har flere af de nyansatte erfaring med familiearbejde, herunder arbejdet med børn fra tidligere ansættelser på døgninstitutioner, behandlingshjem samt familieinstitutioner.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet har en frivillig som er løst tilknyttet, som de anvender til havearbejde m.m. leder oplyser, at vedkommendes tilknytning er for ustabil til, at det giver mening at denne har noget med kvinderne at gøre. Socialtilsynet anerkender ledelsen refleksioner omkring dette.

En af kvinderne oplyser, at medarbejderne er gode til at hygge med de medfølgende børn på tilbuddet. Det er ikke kvindens vurdering, at der kommer nye ansigter i forhold til tilbuddets personale.

Fra tidligere tilsynsbesøg er det oplyst, at alle medarbejdere på Charlottenlund Krisecenter starter med et to ugers introduktionsforløb, hvor de lærer om tilbuddet og de anvendte metoder og tilgange. Socialtilsynet er ikke blevet informeret om, at dette skulle være ændret ved det aktuelle tilsynsbesøg.

Det fremgår af oversigten over kompetenceudvikling, konference og møder for 2022, at der igennem 2022 har været og forsat vil være flere forskellige forløb, bl.a. nævnes det, at der i løbet af foråret har været kursus i MI. Derudover er der for efteråret planlagt psykoedukation med center for mentalisering.

En kvinde oplyser, at der er kvindegruppe en gang om ugen, hvor der er psykoedukation, og der bliver taget et emne op. Dette ligger altid om aften, så kvinderne har mulighed for at deltage. Det oplyses, at der er psykoedukation to gange ugentligt, i grupper, samt individuel psykoedukation.

Socialtilsynets har i bedømmelsen lagt vægt på, at Charlottenlund Krisecenters medarbejder samlet set har relevant viden og erfaring med målgruppen. Tilbuddet har siden seneste tilsynsbesøg ansat medarbejdere med pædagogfaglig baggrund, der kan understøtte arbejdet omkring de medfølgende børn, hvilket socialtilsynet ser positivt på. Derudover er der i tilbuddet, ved ansættelse af andre faggrupper åbnet op for et større tværfagligt samarbejde i arbejdet med kvinderne og deres eventuelt medfølgende børn.



Indikator 10.b

Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, 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 daglig leder, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget den 11. juli 2022.

En af kvinderne oplyser, at denne oplever medarbejderne som engagerede. Medarbejderne er gode til at få huset til at fremstå hjemligt. Kvinden har deleordning med barnets far, så hendes barn er også undertiden på krisecentret, hvilket hun var lidt nervøs for i starten, men det har fungeret så fint og hendes barn er meget glad for at være på krisecentret. Kvinden oplyser, at: *"medarbejderne gør rigtig meget for børnene, hvor de hygger omkring dem"*

Det observeres, at en medarbejder leger med to børn, mens børnenes mor er til møde. Børnene fremstår smilende og trygge ved de tilstedeværende medarbejdere.

En af kvinderne oplyser, at medarbejderne er tilgængelig og samtidig gode til at holde afstand. Kvinden og hendes barn har hver sin kontaktperson, hvilket kvinden finder tilfredsstillende. Hun har en ugentlig samtale med sin kontaktperson. Kvinden oplyser, at hendes kontaktperson hjælper hende i frohold til det praktisk og det offentlige system. Kontaktpersonen har også ringet til barnets institution på vegne af kvinden. Kvinden oplyser, hvordan kontaktpersonen har presset lidt på for at hun kom til psykolog, hvortil kvinden oplyser, at det har været godt at få et lille skub, hvilket har bevirket, at hun nu har samtaler med en psykolog. Kvinden har været på krisecentret nogle måneder, og kan på de måneder godt se, at hun har udviklet sig.

En medarbejder oplyser, at tilgangen til kvinderne er forskellig, idet de enkelte kvinder er meget forskellige. For nogle kvinder kan det f.eks. give god mening, at presse lidt på, og for andre giver det mere mening at trække sig lidt.

En kvinde oplyser, at der en aften om ugen er kvindegruppe (psykoedukation på gruppeniveau) hvor der tages et emne op. Kvinden har ikke selv deltaget i dette, for som hun siger, er det ikke rigtig hende at deltage i en gruppe, hvilket igen afspejler den individuelle tilgang som medarbejderne anvender over for kvinderne i tilbuddet, og derved tilbyder kvinderne forskellige relevante indsatser. Af tidligere tilsynsrapport fremgår det, at det er en medarbejder der faciliterer kvindegruppen. tegningerne, nogle gange er deres mor også med i gruppen. Rollen som facilitator går på skift i medarbejdergruppen idet, hver medarbejder gør det forskelligt og samtidig udvikler sig med rollen.

En af medarbejderne fortæller om en kvinde, der ikke har noget netværk i Danmark, og derfor er utryk ved at skulle forlade tilbuddet, idet kvinden oplever at have netværk i tilbuddet og føler sig tryk. Opgaven for medarbejderne i forhold til denne kvinde, bliver at støtte hende i at få sig et netværk udenfor tilbuddet. Dette afspejler endnu engang de forskellige indsatser kvinderne, har behov for støtte til af medarbejderne.

En af medarbejderne oplyser, at de er opdelt således, at medarbejderen med en uddannelsesmæssig baggrund som socialrådgiver er kontaktperson for kvinderne og dem med en uddannelsesbaggrund som pædagog er kontaktperson for de medfølgende børn, hvilket medarbejderen finder relevant og fremmende i forhold til et tæt samarbejde mellem de to kontaktpersoner og kvinden. Medarbejderne er hver kontaktperson for tre kvinder. Medarbejder oplyser endvidere, at de forudsætninger, der ligger for at kunne blive ansat i tilbuddet, er at man skal være god til at være omkring mennesker, man skal kunne rumme den fortvivlelse og ulykke kvinderne kommer med. Endvidere oplyser denne medarbejder, at de arbejder meget med empowerment på tilbuddet.

Medarbejderen oplyser, at de gør meget ud af ikke at have for mange regler i tilbuddet, idet kvinderne ofte kommer fra hjem med mange regler og det reagerer de negativt på. Medarbejderen oplyser, at rengøringstjanserne, som hver kvinde har i huset, løbende har været drøftet på husmøderne. Aktuelt er det organiseret sådan, at hver medarbejder har fået ansvar for at koordinere rengøring for tre værelser og heraf de kvinder, der bor på værelserne. Medarbejderne støtter kvinderne i at udfører de rengøringsområder, der hører til det enkelte værelse.

Medarbejderen oplyser, at denne i samråd med de tre kvinder har holdt møde i forhold til, hvordan kvinderne vil have rengøringen organiseret, for som medarbejderen oplyser; *"er det vigtigt, at de selv er med til at bestemme og evaluere, så det ikke er personalet, der bestemmer og presser det ned over hovedet på kvinderne"*.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at kvinderne på Charlottenlund Krisecenter i meget høj grad møder medarbejdere, 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 oplever, at få den rette hjælp af medarbejderne og føler, at de har udviklet sig positivt i den tid de har været på tilbuddet.



Økonomi

Økonomi

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 påsat, 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.

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.

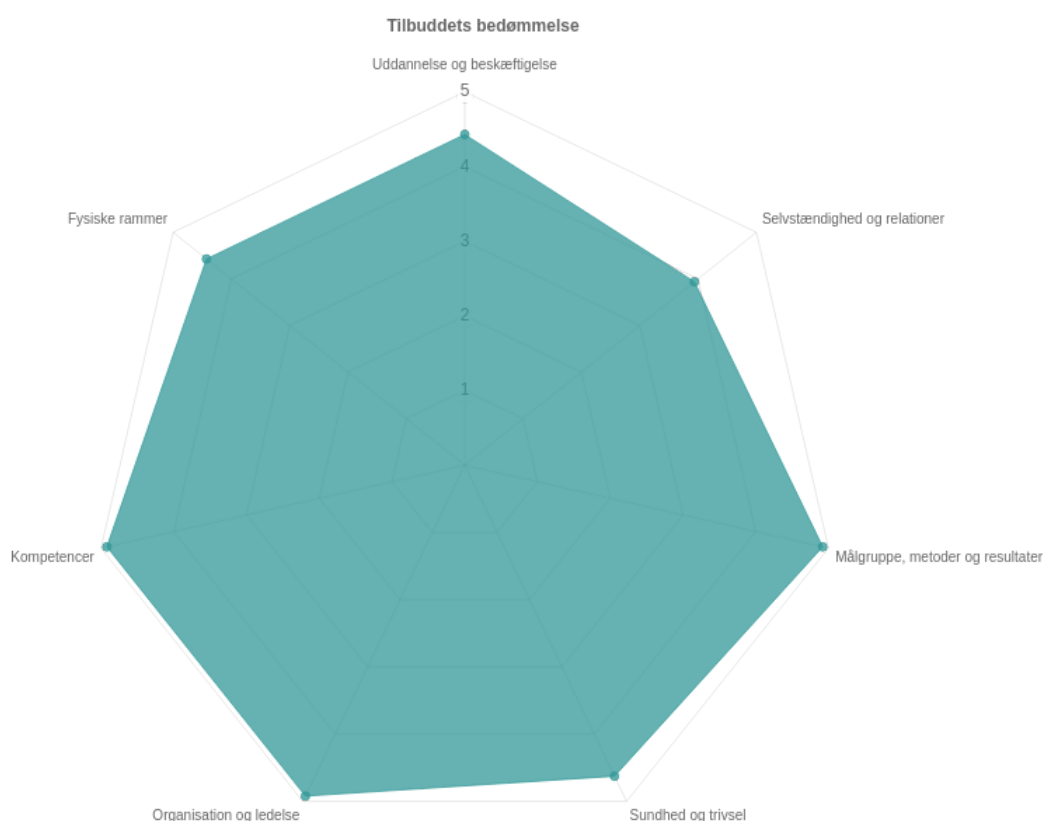
Socialtilsynet vurderer, at der i fornødent omfang er gennemsigtighed i tilbuddets økonomiske forhold over for socialtilsynet og de visiterende kommuner.

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

- Tidligere tilsynsrapport
- Medarbejderoversigt
- Øvrige dokumentkilder
- Borgeroversigt
- Arbejdsplan
- Opgørelse af sygefravær

Beskrivelse

Referater fra bestyrelsesmøder
Oversigt over kompetenceudvikling

Interviewkilder

Kilder

- Ledelse
- Borgere
- Medarbejdere



Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere

