



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn: Charlottenlund Krisecenter

Dato for generering af rapport: 08-02-2024

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
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	17
Kriterium 7	18
Organisation og ledelse	19
Kriterium 8	19
Kriterium 9	20
Kompetencer	23
Kriterium 10	23
Fysiske rammer	26
Kriterium 14	26
Økonomi	28
Økonomi 1	28
Økonomi 2	29
Økonomi 3	29
Spindelvæv	30
Datakilder	30
Interviewkilder	30
Observationskilder	30



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	Charlottenlund Krisecenter
Hovedadresse	Bernstorfflund Alle 70 2920 Charlottenlund
Kontaktoplysninger	Tlf.: 30735211 E-mail: kts@clkc.dk Hjemmeside: https://charlottenlundkrisecenter.dk
Tilbudsleder	Kristine Them Sørensen
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 Melanie Ellegaard
Tilsynsbesøg	08-01-2024 12:00, Anmeldt, Charlottenlund Krisecenter

Basisinformation (Afdelinger)

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



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Hovedstaden har den 8. januar 2024 aflagt anmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg på Charlottenlund Krisecenter, hvor kvinderne, medarbejderne og daglig leder er blevet interviewet. Der har ved nærværende tilsynsbesøg været fokus på følgende temaer fra kvalitetsmodellen: Organisation og ledelse samt fysiske rammer.

Økonomitemaet er ligeledes blevet behandlet i forbindelse med tilsynsbesøget.

Socialtilsynet har trianguleret udsagn fra interviewene med den fremsendte dokumentation.

På baggrund af dette er det socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter overordnet yder en kvalificeret indsats til målgruppen af voldsramte kvinder og deres eventuelt medfølgende børn.

Charlottenlund Krisecenters ledelse består af en direktør/ejer af tilbuddet samt en daglig leder, der varetager driften af tilbuddet i samarbejde med tilbuddets bestyrelse. Daglig leder har relevante kompetencer og erfaringer i forhold til at varetage den daglige drift og udvikling af tilbuddet. Det er socialtilsynets vurdering, at den samlede bestyrelse har relevante kompetencer indenfor ledelse, jura og pædagogik.

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 planlagte kurser og konferencer, der bidrager til kompetenceudvikling hos medarbejderne. Medarbejdernes arbejdstid er tilrettelagt med udgangspunkt i kvindernes behov for støtte og omsorg.

Tilbuddets sygefravær og personalegennemstrømning er sammenligneligt med andre tilbud, og vurderes derfor ikke at udgøre en risiko for kvaliteten på tilbuddet. Tilbuddets forbrug af ikkefastansatte medarbejdere er på tidspunktet for tilsynsbesøget svarende til et årsværk på 1,2.

Charlottenlund Krisecenter befinder sig i en herskabsejendom omgivet af en have med mulighed for aktivitet og ophold. Socialtilsynet har vurderet, at tilbuddets fysiske rammer imødekommer de behov, som krise- og voldsramte kvinder har brug for under et ophold på et krisecenter. Tilbuddet har siden seneste tilsynsbesøg opdateret sikkerheden på tilbuddet, hvor der er kommet en låge med dørtelefon og videokamera. Ligeledes er sikkerhedsforanstaltninger i henhold til de medfølgende børn opdateret, således at der er nu er sikkerhedsgitter på trappe, skydelås på altandøre samt sikringsbeslag på vinduer.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet jf. Lov om socialtilsyn. Der henvises til temaet økonomi for uddybning heraf.

Særligt fokus i tilsynet

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



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 paratheden 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 justere 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 krisepåvirket 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 medarbejderne 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 borgerne 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 socialtilsynets 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 måder 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 fortælle, 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 medarbejder 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 kvinder 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 aktiv 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 overordnet understøtter kvindernes sundhed og trivsel under opholdet på Charlottenlund Krisecenter. Socialtilsynet har vurderet, at tilbuddet overordnet har en respektfuld og anerkendende tilgang til kvinderne, bl.a. gennem inddragelse og medindflydelse på egne og fælles beslutninger i tilbuddet.

Tilbuddet står aktuelt uden en daglig leder, og dette kan skabe udfordringer i forhold til indsatsen overfor kvinderne, hvilket socialtilsynet har italesat overfor tilbuddets bestyrelse, som har varetaget den daglige ledelse.

Medarbejderne har løbende 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 medarbejderne har særlig viden og kompetencer i forhold til at arbejde med volds ofre, herunder med fokus på konflikt nedtrapning og voldsforebyggelse både mellem kvinderne i krisecentret og i forhold til trusler udefra.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,4

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.

Socialtilsynets ser positivt på, at flertallet af kvinderne føler, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt. Men er også opmærksom på, at der er kvinder der ikke oplever, at blive mødt i forhold til deres ønsker og behov.

Kvinderne 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 4

Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt.

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på interview med kvinderne og medarbejderne ved tilsynsbesøget. Derudover er der lagt vægt på den fremsendte dokumentation, som der er foretaget analyse af.

Af samtaler med medarbejderne høres det, hvordan medarbejder omtaler kvinderne med respekt og anerkendelse.

Endvidere fremgår det af den fremsendte dokumentation, hvordan medarbejderne lytter til kvinderne og møder dem med respekt og anerkendelse.

Kvinderne har ved tidligere såvel som nuværende tilsynsbesøg oplyst, at de oplever at der bliver lyttet til dem. Ved det aktuelle uanmeldte tilsynsbesøg bliver socialtilsynet af en kvinde oplyst om, hvordan hun ikke føler sig mødt af medarbejderne i forhold til de behov hun har haft, f.eks. opsyn med børn under samtaler med kontaktperson, manglende introduktion til tilbuddets faciliteter. Derudover oplevede hun at føle sig efterladt de første dage efter hendes indskrivelse.

Socialtilsynet lægger vægt på at flere af kvinderne beskriver, hvordan de oplever at blive hørt og mødt med anerkendelse og respekt, men lægger samtidig også vægt på, at dette kan opleves forskelligt af kvinderne, hvilket udtalelserne fra en anden kvinde bekræfter.

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

Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet vægtet interview med medarbejderne og kvinderne ved tilsynsbesøget.

En af kvinderne oplyser ved tilsynsbesøget, at de på tilbuddet har køkkenmøder en gang om ugen, hvor det er muligt at tilkendegive sine meninger. Det er medarbejderne og beboerne på gangen, der deltager. Tidligere leder har deltaget i enkelte møder, hvor det har været fællesmøder. Derudover holdes der, hver morgen, morgenmøder hvor der bliver fortalt om dagligdagen, og hvis der er noget særligt for den dag.

En af kvinderne oplyser overfor socialtilsynet, hvordan hun oplever at få opbakning af medarbejderne på tilbuddet, hvilket socialtilsynet tillægger positiv værdi, da dette kan være med til at understøtte kvindernes inddragelse og indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen i tilbuddet.

En anden kvinde oplyser, at hun føler opholdet forvirrende, og ikke føler hun er blevet mødt i forhold til hendes behov og ønsker.

En medarbejder oplyser ved tilsynsbesøget, hvordan en af kvinderne har været med i indretningen af opholdsstuen samt fælleskøkkenet i kælderen.

Kvinderne har ved tidligere tilsynsbesøg oplyst, at de ligesom medarbejderne har et rengøringsområde, som de selv står for. rengøringsområdet er koblet op på værelsesnummer og kvinderne kan derfor ikke selv vælge.

Socialtilsynet har således i bedømmelsen lagt vægt på, at kvinderne overordnet inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov, men lægger samtidig vægt på, at der er kvinder der har en anden opfattelse og ikke føler sig mødt i forhold til deres ønsker og behov, hvilket bedømmelsen afspejler.



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.

I bedømmelsen er der lagt vægt på interview med medarbejderne og kvinderne ved tilsynsbesøget. Derudover er der lagt vægt på den fremsendte medarbejderoversigt, hvoraf det fremgår 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.

Flere af kvinderne har ved tidligere såvel som ved det aktuelle tilsynsbesøg oplyst overfor socialtilsynet, at de overordnet trives i tilbuddet. En af kvinderne giver udtryk for at føle sig tryk og blive mødt af omsorgsfulde medarbejdere, der bidrager med støtte og opbakning. En anden kvinde giver udtryk for ikke på nuværende tidspunkt at trives i tilbuddet, som hun beskriver som forvirrende, og samtidig oplever hun ikke at få den hjælp hun efterspørger.

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 3

Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikatoren bedømmes i middel grad opfyldt.

Der er i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på interview med kvinderne ved tilsynsbesøget.

Flere af kvinderne oplyser, ved tilsynsbesøget, at de generelt trives på Charlottelund Krisecenter, hvor de ligeledes føler sig trygge og sikre.

En af kvinderne oplyser, hvordan hun har fået støtte, kærlighed og opbakning fra Charlottelund Krisecenter, således at hun nu har genvundet sin selvtillid. En anden kvinde oplyser, at hun aktuelt ikke trives i krisecentret, da hun oplever forløbet som forvirrende. Derudover oplever hun ikke at blive mødt i forhold til den hjælp hun efterspørger. Hun oplyser, at hun oplever at hun selv skal være opsøgende for at modtage hjælp.

På baggrund af tilbuddets aktuelle situation, hvor tilbuddet står uden ledelse samt på baggrund af oplysninger i forbindelse med de to uanmeldte tilsynsbesøg, er det socialtilsynet umiddelbar vurdering, at kvinderne ikke i tilstrækkelig grad oplever at modtage den indsats som de efterspørger og har behov for, hvilket bedømmelsen afspejler.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på interview med kvinderne samt den fremsendte dokumentation.

Det fremgår af en af de fremsendte opholdsplaner, at en kvinde bliver støttet i sit ønske om rygestop, hvor der tages kontakt til kommunen med henblik på et rygestopkursus.

Endvidere fremgår det i kvindernes opholdsplan, hvordan de bliver støttet i kontakten til egen læge og andre relevante sundhedsydelser.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i meget høj grad har fokus på, at støtte og sikre at kvinderne og medfølgende børn, får adgang til relevante sundhedsydelser.



Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

I bedømmelsen af indikatoren er der lægt vægt på interview med medarbejderne og kvinderne ved tilsynsbesøget.

En af kvinderne oplyser, at der på tilbuddet tilbydes voldsbearbejdende samtaler i grupper to gange om ugen med det socialfaglige personale. Dette tilbydes også individuelt. Det er socialtilsynets vurdering, at disse samtaler bidrager til kvindernes mentale sundhed.

Medarbejderne oplyser, at der på krisecentret ligeledes tilbydes yoga, hvor der kommer en frivillig på krisecentret og underviser i dette, hvilket både bidrager til kvindernes mentale såvel som fysiske sundhed.

Af den fremsendte dokumentation fremgår det, hvordan medarbejderne støtter kvinderne i forhold til deres mentale og fysiske sundhed samt kost. Det fremgår bl.a. i en af de fremsendte opholdsplaner, hvordan en kvinde bliver støttet i at komme i gang med træning, da kvinden selv har udtryk interesse for dette.

Det er gennemgående socialtilsynets indtryk fra interview med kvinderne og medarbejderne ved tilsynsbesøget, at tilbuddets viden og indsats i forhold til kvinderne og medfølgende børns fysiske og mentale sundhed bliver imødekommet.

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. Ved seneste tilsynsbesøg blev det oplyst, at tilbuddet har en kriseplan, for personalet, hvor der er nedskrevne retningslinjer og procedurer i forhold til, hvordan medarbejder skal reagere ved voldsepisoder i tilbuddet. Det fremgår ikke, at der skulle være ændret ved denne. Endvidere har tilbuddet et samarbejde med det lokale politi, der har undervist i risikovurdering samt fortsat stiller sig til rådighed ved behov.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på et bestyrelsesmødereferat samt tidligere tilsynsrapport, hvoraf det fremgår, at tilbuddet har en kriseplan for medarbejdere. Derudover 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 har fokus på at 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.

Det fremgår af referat fra bestyrelsesmøde, at tilbuddet har et samarbejde med en lokal betjent, som gerne komme og taler med kvinderne. Ligeledes har den lokale betjent været på besøg i tilbuddet og undervist personalegruppen i risikovurdering. Derudover fremgår det, at alle gæster på tilbuddet blevet sikkerhedsvurderet inden adgang i huset. Socialtilsynet blev ligeledes ved ankomst bedt om at fremvise ID.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets tilgange og indsatser 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. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets daglige leder besidder relevante kompetencer og erfaringer i forhold til at varetage tilbuddets daglige drift i samarbejde med bestyrelsen. Endvidere er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddets daglige leder 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.

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

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

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, at tilbuddets daglige leder har relevante erfaringer 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.

Socialtilsynet lægger endvidere i bedømmelsen vægt på, at tilbuddets bestyrelse har relevante kompetencer inden for ledelse, jura og pædagogik, og at en af bestyrelsesmedlemmerne har erfaring med kvindekrisecentre. Socialtilsynet har haft en opmærksomhed på, at bestyrelsen ikke har særlige kompetencer i forhold til økonomi, men det fremgår af interview med ledelsen, at tilbuddet har kompetencer de kan trække på i henhold til dette.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på interview med leder, medarbejder og kvinderne ved tilsynsbesøget. Derudover er der lagt vægt på leders fremsendte CV samt socialtilsynets egne observationer i forbindelse med tilsynsbesøget.

Tilbuddet består af en direktør/ejer, der også er ansat 30 timer på tilbuddet som socialfaglig medarbejder. En ændring siden sidste tilsynsbesøg, er at direktør/ejer nu er ansat af bestyrelsen og referer til denne.

Derudover har tilbuddet den 1. juli 2023 ansat en ny daglig leder på tilbuddet. Leder har en kandidat i socialvidenskab. Derudover har leder flere års erfaring med målgruppen, tilbudstypen og ledelse fra tidligere ansættelse på krisecentre. Leder har supplerende uddannelse indenfor ledelse.

Medarbejderne oplyser, at de oplever at leder er tilgængelig, både i hverdagen, men også aften og weekend. Medarbejderne beskriver, at det tydeligt kan mærkes at leder har en god erfaring med målgruppen og tilbudstypen, hvorfor hun formår at vender tingene og præsentere en anden faglig vinkel.

Også kvinderne beskriver leder med positive vendinger. f.eks. oplyser kvinderne, at da der ikke var en leder i tilbuddet oplevede de at der manglede et holdepunkt, hvilket har ændret sig i forbindelse med ansættelse af den nye leder. Kvinderne oplever at ny leder har taget fat og ændret ved nogle ting, så der overordnet er kommet mere struktur på tingene. Det er kvindernes oplevelse, at ny leder handler på deres henvendelser.

Leder har som noget nyt taget initiativ til at holde et månedligt møde mellem hende og kvinderne, hvor kvinderne har mulighed for at være i dialog med leder og komme med input til tilbuddet.



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 fastholder bedømmelsen.

I bedømmelsen af indikatoren, er der lagt vægt på interview med medarbejderne og ledelse. Derudover er der lagt vægt på den fremsendte dokumentation.

Af oplysningsskemaet fremgår det, at medarbejderne kontinuerligt modtager supervision. I det første halve år af 2024, er der planlagt fire supervisionssessioner med ekstern supervisor.

Leder og direktør deltager ikke i supervisionen.

Leder modtager ekstern supervision ca. hver 6-8 uge.

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

Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.c

Indikatoren bedømmes i meget høj opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på interview med leder samt fremsendte bestyrelsesmøde referater.

Bestyrelsen er sammensat af personer med forskellige kompetencer i forhold til tilbudstype, ledelse og jura. Bestyrelsen er sammensat af 4 bestyrelsesmedlemmer samt medarbejderrepræsentant. Derudover deltager tilbuddets daglig leder og direktør/ ejer, som dog ikke har stemmeret.

Udover daglig leder, medarbejderrepræsentant, direktør/ ejer har et af bestyrelsesmedlemmerne konkret erfaring med målgruppen og krisecentrets indsatser fra ansættelse i forskellige § 109-tilbud jf. lov om social service. Endvidere har to bestyrelsesmedlemmer juridisk erfaring fra deres virke i ankestyrelsen. Endelig har bestyrelsesformanden erfaring med at lede og organisere fra sit virke som institutionsleder på en større kommunal institution.

Socialtilsynet ser positivt på, at bestyrelsen i samarbejde med tilbuddets daglige leder har handlet på flere af socialtilsynets bekymringer i forhold til de fysiske rammer, blandt andet i henhold til de medfølgende børn, der også kommer på krisecentret.

Det fremgår af de tilsendte bestyrelsesreferater, at bestyrelsen holder møder hver anden måned. Socialtilsynet vurderer på baggrund af disse, at bestyrelsen er aktiv og har interesse i at drive et kvindekrisecenter.

Daglig leder beskriver ved tilsynsbesøget, hvordan hun anvender bestyrelsen til sparring. f.eks. har daglig leder modtaget juridisk vejledning fra en af bestyrelsesmedlemmerne i forbindelse med udarbejdelse af kontrakter. Ligeledes har daglig leder modtaget økonomisk vejledning af bestyrelsesformanden. Daglig leder oplyser, at hun har møder med bestyrelsesformanden hver måned, som hun i øvrigt sparrer meget med i forhold til både det faglige og det ledelsesmæssige.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne har relevante uddannelser, kompetencer og erfaringer, der retter sig mod kvinderne og deres medfølgende børn på krisecentret. Kvinderne giver udtryk for at medarbejderne er tilgængelige og det er let at komme til tale med dem.

Tilbuddets sygefravær og personalegennemstrømning er sammenligneligt med andre tilbud, og vurderes derfor ikke at udgøre en risiko for kvaliteten på tilbuddet.

Tilbuddets forbrug af ikkefastansatte medarbejdere er på tidspunktet for tilsynsbesøget svarende til et årsværk på 1,2. Leder har oplyst ved tilsynsbesøget, at denne har fokus på at ændre vagtplanen, således at den stemmer overens med kvindernes behov og ønsker og ensartet for samtlige medarbejdere.



Indikator 9.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt.

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på interview med medarbejderne og kvinderne ved tilsynsbesøget. Derudover har socialtilsynet lagt vægt på fremsendt oversigt over medarbejdere og en oversigt over tilbuddets bemanding.

På tidspunktet for tilsynet bestod personalegruppen af 2 nattevagter, 6 fuldtids- og 2 deltidsansatte socialfaglig medarbejdere samt en daglig leder, en pedel og to administrative medarbejdere. Medarbejdernes uddannelsesbaggrunde er henholdsvis socialrådgivere og pædagoger, nogle med overbygninger. Flere af medarbejderne har erfaring fra tidligere arbejde på krisecenter. Børnekontaktpersonerne har erfaring, der relaterer sig til arbejdet med børnene f.eks. behandlingshjem, familieinstitutioner og døgninstitutioner.

Det fremgår af oversigten over bemanding, at tilbuddet primært er bemanded af socialfaglig personale i hverdage mellem kl. 8-22 samt weekender 9-17, der er altid 2 medarbejder tilgængelig i dagtimerne, i eftermiddagstimerne, i aftentimerne og fra kl. 22 er der en nattevagt tilgængelig. Vagtplanen er udarbejdet på baggrund af kvindernes behov og at kunne imødekomme deres ønsker for samtaler og aktiviteter.

Medarbejderne oplyser, at de oplever at de er nok medarbejdere og kan være tilgængelige overfor kvinderne i den grad de har behov for. Medarbejderne oplyser videre, at det kan være meget blandet i forhold til hvor travlt der er. Der er dage, hvor det kan være svært at nå det hele, men omvendt også dage, hvor der ikke er så travlt og de derved kan nå mere.

Kvinderne oplyser, at det er nemt at få medarbejderne i tale, men undertiden har de også meget travlt. De oplever at medarbejderne er gode til at være opsøgende på stueetagen, og ofte sidder tilgængelige i fællesstuen. Kvinder giver udtryk for, at de ikke oplever at medarbejderne er opsøgende på de andre etager end i stueplan, og hvis kvinderne gerne vil tale med medarbejderne foregår dette kun i stueetagen. Kvinder efterlyser at medarbejderne er tilgængelige på etagerne, da det kan være lettere i forhold til medfølgende børn og fordi det er der deres primære tid er.

Ved sidste tilsynsbesøg, blev socialtilsynet vidende om, at der var en kvinde der følte sig overladt til sig selv. Dette tema har derfor været genbesøgt af ny leder sammen med personalegruppen, hvor der er blevet lavet nogle retningslinjer for, hvordan der tages imod en ny kvinde, og hvad der skal være fokus på samt at denne hurtigt skal tildeles en kontaktperson.

De kvinder socialtilsynet har talt med ved tilsynsbesøget, oplever ikke at være overladt til sig, tværtimod oplever de at have en god relation til deres kontaktperson og andre medarbejdere i tilbuddet.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt.

I bedømmelsen lægges der vægt på oversigten over fratrådte og ansatte medarbejdere.

Ved seneste tilsynsbesøg som var i juni 2023, var der en højere personalegennemstrømning med flere fratrædelser. Ved nuværende tilsynsbesøg, er der fratrådt en socialfaglig medarbejder/kontaktperson samt en pedel og ansat 4 medarbejdere, herunder daglig leder, en administrationsmedarbejder og en pedel. Derudover er en vikar blevet fastansat.

Tilbuddets personalegennemstrømning er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets fremsendte oversigt over fratrådte og ansatte medarbejdere, der viser en personalegennemstrømning på 14,3 %, sammenholdt med den gennemsnitlige personalegennemstrømning på tværs af de tilbud som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, som i 2022 var på 19,8 %. Den gennemsnitlige personalegennemstrømning for de tilbud med den laveste personalegennemstrømning var i 2022 på 8 %. Tilbuddets personalegennemstrømning er en anelse højere end de 8 %, hvilket bedømmelsen afspejler.



Indikator 9.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.c

Bedømmelsen fastholdes.

I bedømmelsen lægges der vægt på fremsendte oversigt over tilbuddets sygefraværstimer for januar- december 2023.

Tilbuddets sygefravær er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets fremsendte oversigt over tilbuddets sygefraværstimer, som viser et sygefravær på 11,7 fraværdsdage pr. månedslønnet, sammenholdt med det gennemsnitlige sygefravær på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, som i 2022 var 17,5 dage. Det gennemsnitlige antal fraværdsdage for de tilbud med det laveste fravær var i 2022 9,5 fraværdsdage.

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 4

Bedømmelse af Indikator 9.d

Bedømmelsen fastholdes.

I bedømmelsen lægges der vægt på fremsendte oversigt over forbrug af ikkefastansatte medarbejdere.

Det fremgår af oversigten over ikkefastansatte medarbejdere, at tilbuddet har to ikkefastansatte medarbejdere tilknyttet tilbuddet. De har begge erfaring fra ansættelser på andre krisecentre.

Leder oplyser ved tilsynsbesøget, at begge ikkefastansatte medarbejdere har faste timer i tilbuddet. Dette for at de bibeholder en kontakt og en viden om tilbuddet og dets målgruppe.

Det fremgår af oversigten over forbrug af ikkefastansatte medarbejdere fra januar-november 2023, at der har været et forbrug svarende til et årsværk på 1,2. Sammenholdes dette med de 9,5 årsværk, der er angivet i budget 2024 for borgerrelateret personale anvendes der ikkefastansatte medarbejder ressourcer svarende til 12,6 % af de samlede borgerrelaterede ressourcer.

I bedømmelsen vægtes, at tilbuddets forbrug af ikkefastansatte medarbejdere i høj grad er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.



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 specialistkompetencer 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 medarbejderenes 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 forhold 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 fortvivelse 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.



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 Charlottenlund krisecenters fysiske rammer imødekommer de behov, som krise- og voldsramte kvinder har brug for under et ophold på et krisecenter.

Kvinderne på krisecentret giver udtryk for at de trives i tilbuddets fysiske rammer, som de oplever som hjemlige.

Det er socialtilsynets vurdering, at Charlottenlund Krisecenter imødekommer kvindernes behov for at have ro og privatliv, og samtidig bidrager til kvindernes udvikling og trivsel.

Tilbuddets har opstillet sikkerhedsforanstaltninger i henhold til indtrængen i tilbuddet, herunder en låge og et videoovervågnings- og låsesystem, men har også fået opsat sikkerhedsmæssige foranstaltninger i forhold til kvindernes medfølgende børn. Begge foranstaltninger for at sikre, at kvinderne kan opleve at 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 have en dagligdag indenfor krisecentrets rammer med madlavning og tøjvask m.m.

Det er vægtet, at ejendommen er beliggende i en have, som kvinderne og medfølgende børn kan opholde sig i. Ejendommen er sikret med en havelåge med videoovervågning og låsesystem, for at forebygge indtrængen af udefrakommende. Endvidere sikrer det, at medarbejderne ved hvem som kommer ind på matriklen inden de står der.

Tilbuddet har siden seneste tilsynsbesøg fået etableret de sikkerhedsmæssige mangler som socialtilsynet fandt, såsom et sikkerhedsgitter på trappe, sikkerhedsbeslag på vinduer, dørpumpe på ydredøre og skydelås på altandøre.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Bedømmelsen fastholdes.

I bedømmelsen lægges der vægt på udtalelser fra kvinderne samt socialtilsynets egne observationer.

Kvinderne har ved tidligere såvel som ved nuværende tidsynsbesøg oplyst, at de trives i de fysiske rammer, som imødekommer deres og deres børns behov. En af kvinderne oplyser, at hun synes tilbuddet er meget hjemligt og ikke så institutionsagtigt, hvilket gør det nemmere at møde medarbejderne, da det føles mere uformelt, og man ikke altid behøver gå ind på et kontor. Samtidig beskriver kvinderne et god legeområde for børn inde såvel som ude. En anden kvinde oplyser, at det er hendes oplevelse, at der bliver taget hånd om de mangler ved de fysiske rammer, som kvinderne måtte opleve.

Ved tilsynsbesøget observerer socialtilsynet, hvordan kvinderne anvender både den fælles opholdsstue og fælleskøkkenet. Endvidere ses en kvinde sidde i et af tilbuddets mindre rum, hvor der er stillet computere til kvindernes rådighed. Ligeledes ses en kvinde sammen med sine børn, at benytte kælderen, hvor der også er et fælleskøkken. Tilbuddet fremstår hjemligt, ryddeligt og pænt ved tilsynsbesøget.

Det er socialtilsynets vurdering, at kvinderne på Charlottenlund Krisecenter overordnet trives i de fysiske rammer, der imødekommer deres behov og bidrager til deres trivsel.



Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt.

I bedømmelsen lægges der vægt på interview med ledelsen og kvinderne såvel som socialtilsynets egne observationer ved tilsynsbesøget.

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

Krisecentret rummer 3 etager og kælder. I kælderen er der aktivitetsrum, som bliver anvendt til forskellige ting. På tidspunktet for tilsynsbesøget, havde tilbuddet en frivillig ung, der kommer og underviser tilbuddets børn i ballet. Derudover er der vaskekælder og et stort køkken samt opbevaring og depot med tøj og børnetøj m.m.

På stueetagen er der personalefaciliteter samt værelse til nattevagt, køkken og en stor stue, hvor der er lavet et legehjørne til børnene.

På 1 og 2. sal er kvindernes værelser såvel som fælleskøkken og 4 badeværelser.

På 1. sal, er der en mindre stue med adgang til altan, hvor der tidligere har måtte ryges.

Leder oplyser, at der kun må ryges ved tilbuddets store havelåge. Altanen kan kun bruges til rygning, hvis der er en mor der har et sovende barn. Socialtilsynet anerkender tilbuddets bevæggrund for at flytte rygeområdet, men italesætter samtidig, at kvinderne kan føles sig udstillet og derved utrygge, når de står ved havelågen og ryger, hvor de kan ses ud fra vejen.

En kvinde italesætter ved tilsynsbesøget, at man ud fra vejen, kan kigge ind ad køkkenvinduet på 1.sal, hvor hun tydeligt kunne se en af de andre kvinder, da hun ankom til vejen. En anden kvinde oplyser, at der er meget lydt i tilbuddet, hvilket gør at hun ikke ville have lyst til at foretage en personlig samtale på hendes værelse, da det vil kunne høres på gangen eller ude på de andre værelser. De fortrolige samtaler tager hun derfor på kontoret.

Tilbuddet har siden seneste tilsynsbesøg på opfordring fra socialtilsynet fået opstillet en låge med dørtelefon og kamera, således at det ikke er muligt fra udefra kommende at gå direkte ind på tilbuddets grund. Ligeledes fremgår det af den fremsendte dokumentation, at der er kommet skærpede regler omkring beboers gæster, som alle skal fremvise legitimation og registreres hos den vagtbærende medarbejder.

Leder viser ved rundvisningen, at tilbuddet har fået sat sikkerhedsgitter ved trappeopgangene (hovedtrappe og bagtrappe) og ligeledes er der blevet sat dørpumper på ydredørene, skydelås på altandøre. Endvidere har tilbuddet fået sat sikringsbeslag på alle vinduerne. Derudover er der kommet regler om at branddøre på etagerne altid skal holdes lukket. Ledelsen oplyser, at kvinderne ved indskrivning bliver instrueret i dette såvel som i brugen af sikringsbeslag, der er kommet på alle vinduerne.



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Socialtilsynet har dog opmærksomhed på, at de afsatte økonomiske ressourcer i budget 2024 anvendes som budgetteret, i særdeleshed nu hvor den tabte egenkapital i 2021 er genetableret, og tilbuddet herefter har oparbejdet en soliditetsgrad på 22% og en overskudsgrad i 2022 på 14,9%. De afsatte ressourcer til personaleomkostninger som budgetteret, forventes anvendt som budgetteret til 13,75 personalehelårsværk.

Socialtilsynet har påset, at tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at det fremgår af revisionsprotokollatet, at revisionen er foretaget i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik. Socialtilsynet har lagt afgørende vægt på, at det fremgår af revisionsprotokollatet, at "Vor revision har givet anledning til bemærkninger af en sådan væsentlighed eller karakter, at det vil komme til udtryk i vor revisionspåtegning på årsregnskabet. Vi har derfor forsynet årsregnskabet med en påtegning uden forbehold men med fremhævelse af forhold vedrørende budgettal og anvendt regnskabspraksis."

Socialtilsynet har herudover lagt vægt på at:

- **Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.**
 - o Tilbuddet budgetterer med en overskudsgrad i 2024 på 0,63%, mens det realiserede overskud i 2022 udgjorde 14,9%.
 - o Tilbuddets soliditetsgrad udgør 22%, hvilket indikerer, at tilbuddet har en stabil økonomi set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad, og i øvrigt på et højt niveau sammenlignet med gennemsnittet af private sociale tilbud efter 3. driftsår.
- **Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.**
 - o De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer udgør svarende til 31,17 timer pr. borger pr. uge.
 - o Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 615 kr. og ligger på et højt niveau for tilbud med samme støtteintensitet.
 - o Den socialfaglige kvalitet, jf. kvalitetsmodellen, vurderes at ligge på højt niveau.
- **Der er gennemsigthed i tilbuddets økonomi.**
 - o Socialtilsynets vurdering beror på, at tilbuddet udarbejder budget og økonomioplysninger i henhold til regler for private tilbud.
 - o Socialtilsynet har påset, at det fremgår af regnskabet, at det er aflagt i overensstemmelse med "Bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud, foreninger og private virksomheder omfattet af lov om socialtilsyn (BEK nr. 2664 af 28/12/2021)".
 - o Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets udgifter til løn til ledelsen på niveau med andre sammenlignelige tilbud.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet vurderer, at der ses sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægter og omkostninger, samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende, herunder den anvendte belægningsprocent.

Socialtilsynet har ved vurderingen lagt vægt på, at:

- Tilbuddet budgetter med en overskudsgrad i 2024 på 0,63%, mens det realiserede overskud i 2022 udgjorde 14,9%.
- Tilbuddets soliditetsgrad udgør 22%, hvilket indikerer, at tilbuddet har en stabil økonomi set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad, og i øvrigt på et højt niveau sammenlignet med gennemsnittet af private sociale tilbud som har genetableret egenkapitalen efter 3. driftsår.
- Tilbuddets kapitalberedskab pr. 31.12.2022 vurderes samlet set at give langsigtet mulighed for opretholdelse af drift.
- Tilbuddets budgetterede belægningsprocent udgør 91,67%, og er vurderet realistisk. I vurderingen er taget udgangspunkt i, at tilbuddets realiserede omsætning for 2022 afviger væsentligt fra den budgetterede.
- Revisor har ikke taget forbehold for going concern, ligesom regnskabet ikke indeholder væsentlige supplerende oplysninger herom.
- Tilbuddet har bundet sig til en uopsigelig lejekontrakt frem til 2033 på t.kr. 125 om måneden. Socialtilsynet finder det problematisk at en sådan pengebinding indgår i forhold til at tilbuddet driftes efter §109 i serviceloven og dermed ikke fordrer at tilbuddet skal have lange opsigelsesfrister på lejekontrakter.



Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Ved vurderingen har socialtilsynet lagt vægt på, at de økonomiske nøgletal på Tilbudsportalens fane med Årsrapport for 2022 er retvisende, og at budget for 2024, som er godkendt på Tilbudsportalen, sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, herunder:

- De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer udgør svarende til 31,17 timer pr. borger pr. uge.
- Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 615 kr. og ligger på et højt niveau for tilbud med samme støtteintensitet. Socialtilsynet vil i forbindelse med budget 2024 have et øget fokus på årsagen til dette.
- Den socialfaglige kvalitet, jf. kvalitetsmodellen, vurderes at ligge på højt niveau.
- Timenormeringsprisen ligger over gennemsnittet for alle tilbud omfattet af Socialtilsyn Hovedstadens sociale tilbud.

Socialtilsynet har påset, at der er indberettet oplysninger om, "Revisionspåtegning" på Tilbudsportalen.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der er gennemsigtighed med tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet vurderer dette på baggrund af budget 2024, som er godkendt på Tilbudsportalen, da årsbudgettet:

- sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
- ikke indeholder udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed.
- giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- Ifølge lov om socialtilsyn § 11 b, punkt 1-3, skal socialtilsynet godkende kommunale og private tilbuds årsbudgetter, hvis de tre kriterier er opfyldt.
- Socialtilsynet har modtaget de oplysninger, som vi har anmodet om i forbindelse med det økonomiske tilsyn.
For §§ 109 og 110-tilbud: tilbuddets revisor har lavet revisionspåtegning i forhold til beregningen af tilbuddets opholdstakst.
- Socialtilsynet har påset, at det fremgår af regnskabet, at det er aflagt i overensstemmelse med "Bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud, foreninger og private virksomheder omfattet af lov om socialtilsyn (BEK nr 2664 af 28/12/2021)".

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets ledelse og revisor udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området.

Socialtilsynet har efterset, at revisor ikke har anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til årsregnskabet.



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
- CV på ledelse/medarbejdere
- Medarbejderoversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Opgørelse af sygefravær

Beskrivelse

Oversigt over bemanding, referat fra bestyrelsesmøder, oversigt over forbrug af ikkefastansatte medarbejdere,

Interviewkilder

Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Ledelse