

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn: Charlottenlund Krisecenter

Dato for generering af rapport: 23-05-2025

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	13
Kriterium 4	13
Kriterium 5	15
Kriterium 7	16
Organisation og ledelse	17
Kriterium 8	17
Kriterium 9	18
Kompetencer	21
Kriterium 10	21
Fysiske rammer	23
Kriterium 14	23
Økonomi	25
Økonomi 1	25
Økonomi 2	25
Økonomi 3	26
Spindelvæv	26
Datakilder	27
Interviewkilder	27
Observationskilder	27

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	Charlottenlund Krisecenter
Hovedadresse	Bernstorfflund Alle 70 2920 Charlottenlund
Kontaktoplysninger	Tlf.: 30735211 E-mail: kts@clkc.dk Hjemmeside: https://charlottenlundkrisecenter.dk
Tilbudsleder	Kristine Louise Sørensen
CVR-nr.	41056568
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Krisecenter, § 109
Pladser i alt	12
Målgrupper	Kvinder Overgreb, andet Seksuelt overgreb Voldeligt overgreb

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Carina Horn Pia Viuf
Tilsynsbesøg	03-04-2025 09:00, Uanmeldt, Charlottenlund Krisecenter

Basisinformation (Afdelinger)

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

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynets samlede vurdering er, at Charlottenlund Krisecenter har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn § 6.

Tilbuddet understøtter kvindernes tilknytning til uddannelse og beskæftigelse, ligesom medfølgende børn støttes i at fastholde skole og dagtilbud.

Tilbuddet har et relevant fokus på at støtte kvinderne og deres medfølgende børn, i forhold til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

Tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder, som bidrager til kvinder og medfølgende børns udvikling og trivsel.

Tilbuddet understøtter kvinderne og deres medfølgende børns fysiske og mentale sundhed og trivsel, ligesom kvindernes støttes i at modtage relevante sundhedsydelse.

Medarbejdere og ledelse har de nødvendige faglige, personlige og relationelle kompetencer, og de tilbydes løbende relevant kompetenceudvikling samt kontinuerlig ekstern supervision.

Tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering samt en ansvarlig og kompetent ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt.

Ledelsen formår at skabe et fagmiljø, der understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen.

De fysiske rammer er velegnede i relation til målgruppen.

Tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet jf. Lov om socialtilsyn. Der henvises til temaet økonomi for uddybning heraf.

Godkendelsens omfang

Charlottenlund Krisecenter er godkendt jf. § 109 i lov om social service med plads til 12 kvinder og deres eventuelt medfølgende børn, der har været udsat for vold i nære relationer.

Særligt fokus i tilsynet

målgruppe, metode og resultat og kompetencer

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 parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.

Vurdering af tema

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

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

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

Socialtilsynet har endvidere lagt vægt på, at krisecentret har en praksis, med udgangspunkt i kvindens opholdsplan, hvor kontaktpersonen går i dialog med kvinden om kvindens og medfølgende børns skolegang eller beskæftigelse. Det er endvidere vægtet, at kontaktpersonerne støtter kvinderne i at opstille konkrete mål, og evaluerer samt 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 voksertilbud 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 krisepåvirkede 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 borgeres 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

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at Charlottenlund Krisecenter arbejder systematisk med de valgte faglige tilgange og metoder, og at indsatsen er relevant for målgruppen af voldudsatte kvinder og deres evt. medfølgende børn.

Begrundelse

Charlottenlund Krisecenter tilbyder midlertidigt ophold til kvinder og evt. medfølgende børn, der har været udsat for vold, eller trusler om vold. Tilbuddets faglige tilgange og metoder, der angives at være motiverende interview, Empowerment star, psykoedukation og voldspiralen er relevante i forhold til krisecenterets overordnede målsætning og målgruppe. Tilbuddet er i gang med at implementere responsbaseret praksis.

Indsatsen i tilbuddet fører til positive resultater for kvinderne og deres medfølgende børn.

Tilbuddet udarbejder opholdsplaner, der indeholder konkrete mål samt indsats i forhold hertil, inden for relevante indsatsområder. Tilbuddets dokumentation er relateret til disse mål/delmål, ligesom den indeholder såvel medarbejdernes indsats som kvindens udvikling.

Tilbuddets dokumentationspraksis er systematiseret og egnet til brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører med fokus på at understøtte kvindernes udvikling.

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

Tilbuddet arbejder i meget høj grad med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse samt systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for kvinderne og deres medfølgende børn.

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire forhold i vurderingen af kriteriet:

- **Tydelig målgruppe:** Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse, som er kvinder og deres evt. medfølgende børn, der har været udsat for fysisk og/eller psykisk vold samt andre former for vold i nære relationer.
- **Faglige tilgange og metoder:** Tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder, herunder Empowerment star, motiverende interview, SARA-V3, psykoedukation og voldspiralen.
- **Videreudvikling af faglighed:** Tilbuddet er i gang med at implementere responsbaseret praksis, da de ønsker at videreudvikle tilbuddets voldsfaglighed.
- **Trivsel og udvikling:** Kvinderne giver udtryk for, at de trives og udvikler sig under deres ophold 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 lagt positiv vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Metoderne matcher kvinder og børns behov:** Tilbuddet anvender relevante faglige indsatser og metoder, herunder bl.a. empowerment star, motiverende Interview, SARA-V3, psykoedukation og voldspiralen, der matcher målgruppens behov og bidrager til kvindernes og medfølgende børns trivsel og udvikling, jf. tilbuddets personalehåndbog samt tidligere tilsynsrapport.
- **Løbende opkvalificering:** Medarbejderne modtager løbende opkvalificering i de anvendte metoder og tilgange i form supervision, kurser og efteruddannelser, jf. oplysningsskema.
- **Relevans af metoder og tilgange.** Kvinderne har ved nærværende tilsynsbesøg, såvel som ved tidligere tilsynsbesøg fremhævet, hvordan tilbuddets indsatser bidrager til deres trivsel og udvikling, særligt forløbene omkring psykoedukationen, herunder voldsspiralen, i grupper eller individuelt har været brugbare og bidraget med en forståelse for kvinderne.

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

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fem forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Dokumentation:** Tilbuddet benytter Danjournal, hvor der arbejdes med dagbogsnotater og opholdsplaner. Opholdsplanerne bliver brugt som et redskab, der skal hjælpe kvinden til at få afklaret sin livssituation og støttebehov, og skal være med til at danne grundlaget for opholdet på Charlottenlund Krisecenter. Opholdsplanen revideres løbende under opholdet, i takt med kvindens trivsel og udvikling, jf. tilbuddets personalehåndbog.
- **Mål:** Tilbuddet opstiller sammen med kvinden indsatsmål primært med udgangspunkt i kvindens ønsker for fremtiden samt med udgangspunkt i den kommunale handleplan. 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, jf. tilbuddets personalehåndbog samt fremsendt dokumentation.
- **Læring og forbedring af indsatsen:** Tilbuddet afholder sags gennemgang med souschef/leder samt koordinerende sagsmøder mellem kontaktperson og børnekontaktperson. Derudover afholder tilbuddet sagskonferencer, hvor de forskellige kvinder og deres opholdsplaner bliver drøftet. Det er her muligt for de andre medarbejdere, at byde ind med erfaringer og gode råd, som pågældende medarbejder kan tage med sig i sit videre arbejde med kvinden, jf. tilbuddets personalehåndbog, tidligere tilsynsrapport samt høringsvaret fra tilbuddet.
- **Ændring af praksis:** Der har været en enkelt episode i tilbuddet, hvor der ikke var blevet overdraget tilstrækkelig viden fra andet tilbud i forbindelse med overflytning, hvilket har resulteret i en episode som måske kunne have været undgået med den rette information. Tilbuddet er nu blevet grundigere når de spørger ind til informationer ved overflytninger, jf. fremsendt dokumentation og samtale med ledelse.
- **Resultater:** Det fremgår af tilbuddets statistik over udflytninger, at der i 2024 var 44,2 % af kvinderne, der ved endt ophold var flyttet i egen lejlighed, 30,2 % af kvinderne var flyttet til andet tilbud, 20,9 % af kvinderne havde taget ophold hos familie og venner og 4,7 % af kvinderne var flyttet tilbage til deres voldsudøver jf. statistik over udflytninger.

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 lagt positiv vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Aktivt samarbejde:** Charlottenlund Krisecenter samarbejder aktivt med flere forskellige relevante aktører, for herigennem at sikre kvindernes muligheder for bl.a. at få indblik i egne rettigheder og opnå forankring i fællesskaber. Konkret fremgår samarbejde med politiet, kommuner, lokale dag- og skoletilbud, lægehus m.m., jf. tilbuddets dokumentation.
- **Aktiviteter:** Tilbuddet har etableret et samarbejde med to naturvejledere, der har givet et tilbud om 4-6 ture hen over året, som de arrangerer. Næste gang er det en tur i en Svedhytte ude ved stranden. Derudover har de været på ture i Dyrehaven, svampetur og båltur, jf. samtale med medarbejdere samt kvinderne, som er glade for aktiviteterne.

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 sundhedsydelse.

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 sundhedsydelse.

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 sundhedsydelse.

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 ledelse og organisation 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 at 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 aften timerne 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

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, som er nødvendige i forhold til Charlottenlund Krisecenters målsætning, målgruppe og de metoder som tilbuddet anvender.

Begrundelse

Størstedelen af tilbuddets medarbejdere har en socialfaglig baggrundsuddannelse som pædagog eller socialrådgiver med kompetencegivende efteruddannelser og diverse relevante kurser, målrettet tilbuddets målgruppe af voldsramte kvinder og deres medfølgende børn.

Tilbuddets medarbejdere har overordnet erfaring i arbejdet med socialt udsatte borgere fra tidligere ansættelser.

Medarbejderne møder respektfuldt og omsorgsfuldt kvinderne og deres medfølgende børn, i deres aktuelle behov og forudsætninger.

Medarbejderne udviser forståelse, indsigt og viden om målgruppens særlige behov samt tilbuddets indsats og metoder.

Tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort, som på lang sigt og er netop gået i gang med at videreudvikle deres voldsfaglighed, ved at implementere responsbaseret praksis.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

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

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen af kriteriet.

- Størstedelen af medarbejderne har relevante uddannelser og efteruddannelse.
- Medarbejderne tilbydes relevante kurser og undervisningsdage, som sikrer opdateret viden om tilbuddets metoder og målgruppen.
- Samspillet mellem medarbejderne og kvinderne afspejler, at medarbejderne har såvel faglige, relationelle og personlige kompetencer, herunder forståelse for voldsramte kvinder og deres medfølgende børns behov.

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 lagt positiv vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren.

- **Relevant uddannelse:** Størstedelen af de faste medarbejdere, såvel som de ikkefastansatte medarbejdere, har en relevant baggrundsuddannelse som pædagog eller socialrådgiver, jf. oversigt over medarbejderne.
- **Opdateret viden:** Tilbuddet er i gang med udvikling af deres voldsfaglighed via responsbaseret Praksis (RBP), som de i 3-4 kvartal af 2025 skal have implementeret i praksissen i tilbuddet. Tilbuddet har planlagt flere mindre kurser henover 2025. Alle børne-kontaktpersoner og kontaktpersoner bliver løbende certificeret i risikovurderingsværktøjet SARA V-3, jf. oplysningskemaet.
- **Erfaring:** Flere af medarbejderne har tidligere erfaring med at arbejde på krisecenter. Endvidere har flere af medarbejderne erfaring med familiearbejde, herunder arbejde med børn fra tidligere ansættelser på daginstitutioner, børn- og ungehjem samt familieinstitutioner, jf. oversigt over medarbejdere.
- Socialtilsynet har en opmærksomhed på, at en tredjedel af den borgerrelaterede medarbejdergruppe er fratrådt tilbuddet, dog har tilbuddet fået ansat nye medarbejdere der i højere grad har en socialfaglig såvel som voldsfaglig viden, til gavn for tilbuddets målgruppe og indsats. jf. oversigt over medarbejdere samt tilbuddets hørings svar.

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 lagt positiv vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Samspil:** Overordnet bliver kvinder og børn imødekommet og mødt med støtte af medarbejderne. De forskellige funktioner hos medarbejderne profiterer både kvinder og børn af, jf. samtale med kvinderne.
- **Relevante kompetencer:** Størstedelen af medarbejderne har relevante socialfaglige baggrunde, jf. bilag til oplysningsskema.
- **Observationer:** Socialtilsynet observerer ved tilbuddets morgenmøde, at medarbejderne fremstår nærværende og lyttende i samtalerne med kvinderne. Ligeledes fremstår medarbejderne også afventende og giver kvinderne mulighed for pauser undervejs, jf. socialtilsynets egne observationer.

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 tilsynsbesøg 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 lyd 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

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Begrundelse

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at det fremgår af årsrapporten, at revisionen er foretaget i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik.

Socialtilsynet har påset tilbuddets omkostninger til ledelseløn. Socialtilsynet har ikke fundet grundlag for bemærkninger til tilbuddets niveau for ledelseløn.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

Budget 2025: I tilbuddets årsbudget er der et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne. De enkelte omkostninger fremstår retvisende. Den budgetterede belægningsprocent udgør 90%. Tilbuddet budgetterer med en overskudsgrad på 0%.

Årsrapport 2023: Tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at det fremgår af årsrapporten, at revisionen er foretaget i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik. Årsrapporten beskriver, at revisionen ikke har givet anledning til væsentlige kritiske bemærkninger.

Det realiserede overskud udgør 11,05%. Tilbuddets realiserede omsætning afviger ikke fra den budgetterede.

Tilbuddets soliditetsgrad udgør 38%, hvilket indikerer, at tilbuddet har en stabil økonomi set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad, og i øvrigt på et rimeligt niveau sammenlignet med gennemsnittet af private sociale tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden.

Tilbuddets kapitalberedskab vurderes samlet set at give langsigtet mulighed for opretholdelse af drift. Revisor har ikke taget forbehold for going concern, og regnskabet indeholder ikke væsentlige supplerende oplysninger herom.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fire forhold i vurderingen:

Budget 2025: Tilbuddets årsbudget afspejler tilbuddets målgruppe og metoder og tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer. Det er godkendt d. 04.11.2024.

Pris og kvalitet: De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til 46,66 timer pr. borger pr. uge. Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 698 kr., hvilket ligger på niveau med andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden. Prisen er udregnet på baggrund af den ugentlige takstindbetaling divideret med de anvendte borgernormerede timer i tilbuddet pr. uge. Den socialfaglige kvalitet ligger på et højt niveau.

Årsrapport 2023: De økonomiske nøgletal på Tilbudsportalen er retvisende.

Lønnen til ledelsen: Ligger på niveau/et højere niveau end/med gennemsnittet for dag- og døgntilbud omfattet af Socialtilsyn Hovedstaden.

Revisionspåtegning er indberettet på Tilbudsportalen, og taksten stemmer med den oplyste i budgettet.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

Budget 2025: Det sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer. Det indeholder ikke udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed. Det giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler. Det er godkendt d. 04.11.2024.

Budgettet indeholder:

- udgifter til leje af fast ejendom som ikke overstiger, hvad der anses for normale lejeudgifter for tilsvarende ejendom, der anvendes til tilsvarende formål (markedslejen.)
- vederlag til bestyrelsesmedlemmer ikke overstiger, hvad der anses for sædvanligt efter hvervets art og arbejdets omfang.
- goodwill ikke medregnes.

Årsrapport 2023: Der er intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal. Revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til årsregnskabet. Regnskabet er aflagt i overensstemmelse med "Bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud, foreninger og private virksomheder omfattet af lov om socialtilsyn".

Supplerende oplysninger: Tilbuddets ledelse og revisor udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området.

Tilbuddets revisor har lavet revisionspåtegning i forhold til beregningen af tilbuddets opholdstakst.

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

- Bestyrelsesoversigt
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Borgeroversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Tilbudsportalen
- Medarbejderoversigt
- Pædagogiske planer

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere