

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn: Hellerup krisecenter

Dato for generering af rapport: 03-07-2024

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	10
Kriterium 3	10
Sundhed og trivsel	12
Kriterium 4	12
Kriterium 5	13
Kriterium 7	14
Organisation og ledelse	16
Kriterium 8	16
Kriterium 9	17
Kompetencer	20
Kriterium 10	20
Fysiske rammer	22
Kriterium 14	22
Økonomi	24
Økonomi 1	24
Økonomi 2	25
Økonomi 3	25
Spindelvæv	26
Datakilder	26
Interviewkilder	26
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	Hellerup krisecenter
Hovedadresse	Callisensvej 11 2900 Hellerup
Kontaktoplysninger	Tlf.: 39612135 E-mail: pkro@gentofte.dk Hjemmeside: http://www.hellerupkrisecenter.gentofte.dk
Tilbudsleder	Pia Kronborg
CVR-nr.	19438414
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Kvindekrisecenter, § 109
Pladser i alt	11
Målgrupper	Seksuelt overgreb Voldeligt overgreb

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Pernille Carlsen Marianne Daugaard Jensen
Tilsynsbesøg	27-06-2024 10:00, Anmeldt, Hellerup krisecenter

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Hellerup krisecenter	Seksuelt overgreb, Voldeligt overgreb	11	Kvindekrisecenter, § 109

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kvalitetsvurdering

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

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

Tilbuddet styrker kvindernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed og herunder inddrager kvinderne i forhold, der vedrører dem selv. Dette sker blandt andet gennem tilbuddets arbejde med opholdsplaner, som præcist angiver konkret målsætning, resultatmåling samt konkret og handlevejledende beskrivelser for indsatsen.

Tilbuddet understøtter de indskrevne kvinder og medfølgende børns fysiske og mentale sundhed og trivsel, ligesom kvinderne støttes i at modtage relevante sundhedsydelser.

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

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 og tilbuddets formål.

Temaet økonomi er under behandling af socialtilsynet og vil blive afrapporteret i en separat administrativ tilsynsrapport senere på året.

Godkendelsens omfang

Hellerup krisecenter er et privat godkendt tilbud jf. servicelovens § 109 (krisecenter) med 11 pladser. Målgruppen er kvinder der har været udsat for vold i nære relationer. Kvinderne har mulighed for at medbringe medfølgende børn.

Hellerup Krisecenter har driftsoverenskomst med Gentofte Kommune.

Særligt fokus i tilsynet

Sundhed og trivsel

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 vurderer, at Hellerup Krisecenter i meget høj grad har fokus på og understøtter kvinder og medfølgende børn i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse.

Socialtilsynet har på baggrund af samtaler med kvinder og medarbejdere samt oplysninger fra tilbuddets dokumentation vurderet, at tilbuddet arbejder systematisk og i samarbejde med den enkelte kvinde opstiller konkrete mål i relation til kvindens livssituation og ønsker i forhold til beskæftigelse eller uddannelse, og ligeledes følger op herpå. Derudover er det socialtilsynets vurdering, at medfølgende børn, ud fra en risikovurdering, i meget høj grad støttes i at opretholde et dag- eller skoletilbud. Dertil har socialtilsynet vurderet det positivt, at tilbuddet har et velfungerende samarbejde med flere af kommunens daginstitutioner og skoler. Yderligere at kvinder beskriver, i meget høj grad at støttes i at få medfølgende børn tilknyttet anden lokal børnehave eller skole, hvis det bliver vurderet, at barnet ikke kan fortsætte i det eksisterende dag- eller skoletilbud. Socialtilsynet vurderer, at indsatsen relevant kan variere - alt efter den enkelte kvindes aktuelle livssituation og vurderer det positivt, at medarbejderne beskriver, at når der kommer ro og struktur i kvindens liv, så kommer de som oftest i beskæftigelse eller kan fastholde deres eksisterende beskæftigelse eller uddannelse.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at Hellerup Krisecenter i meget høj grad har fokus på og støtter indskrevne kvinder og evt. medfølgende børn i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet lagt vægt på, at tilbuddet arbejder fokuseret og systematisk med individuelle opholdsplaner og hvor der i samarbejde med den enkelte kvinde opstilles mål/aftaler i relation til uddannelse og beskæftigelse. Ligeledes beskriver både kvinder og medarbejdere, at kvindens forsørgelsesgrundlag og beskæftigelsessituation løbende drøftes og der følges op her på. Socialtilsynet bemærker positivt i 2022, at hovedparten af de indskrevne kvinder er tilknyttet uddannelse eller beskæftigelse.

Socialtilsynet er samtidig bekendt med, at trussel niveauet for nogle af kvinderne, kan være blevet vurderet så højt, at det ikke er forsvarlig, for den enkelte kvinde og evt. medfølgende børns liv og sikkerhed, at de bibeholder deres oprindelig arbejde, uddannelse og skole. Medarbejderne beskriver dertil, at indsatsen også kan variere - alt efter kvindens livssituation men ofte når der kommer lidt struktur og rammer i kvindens liv, så kommer de som oftest også i beskæftigelse eller kan fastholde deres eksisterende arbejde eller uddannelse.

Derudover fremgår i medarbejdernes beskrivelser relevant fokus på medfølgende børn og deres tilknytning til skole - dagtilbud. Tilbuddet har dertil et velfungerende samarbejde med flere af Gentofte Kommunens skole og daginstitutioner, hvilket i meget høj grad understøtter medfølgende børns mulighed for, under deres ophold at etablere et relevant dag- eller skoletilbud, når det eksempelvis bliver vurderet, at børnene ikke kan forblive i deres eksisterende tilbud. Medarbejderne beskriver ligeledes, at de gerne delager som støttende fagperson ved indskrivning eller ved generelle møder med skole eller daginstitution, og herved støtter kvinden samt sikre, evt. særlige sikkerhedsmæssige forhold, som der skal tages højde for, for at understøtte barnets trivsel og sikkerhed.

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 4

Bedømmelse af Indikator 1.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på oplysninger fra tilbuddets Virksomhedskatalog 2022 sammenlagt med gennemgåede opholdsplaner og kvinders beskrivelser under tilsynsbesøget i 2022..

I Virksomhedskatalog for 2022 beskrives tilbuddets praksis herunder, at alle kvinder tilbydes løbende samtaler med tilbuddets socialrådgivere, ligesom kvindens livssituation, i forhold til arbejde, uddannelse og økonomi, er en fast del af kvindens opholdsplan, som altid laves i samarbejde med den enkelte kvinde, og som også er et koordinerende element og, evt. kan indgå i kvindens kommunale handleplan.

I gennemgåede opholdsplaner fremgår ligeledes opstillede mål, aftaler og indsats, der relaterer sig til beskæftigelse eller uddannelse. Kvinder beskriver ligeledes, at de har løbende individuelle samtaler med medarbejdere om deres ønsker/mål i forhold til uddannelse eller beskæftigelse.

I relation til medfølgende børn vægtes medarbejdernes særlige fokus på børn i skolealderen og herunder vurderer, om barnet kan forblive i eksisterende skole tilbud eller om kvinden skal støttes i en anden skoleplacering og ligeledes, hvis der er tale om mindre børn og dagtilbud.

Yderligere vægtes medarbejdernes beskrivelser af et fortsat velfungerende samarbejde med Gentofte Kommune, og herunder lokale skoler og daginstitutioner, som kan understøtte en hurtig placering. Ligeledes giver både kvinder og medarbejdere udtryk for, at tilbuddet gerne deltager i møde v. skole - eller dagtilbud, for her med at understøtte både kvinden og barnet, eksempelvis hvis der skal tages et særligt hensyn i forhold til barnets tryghed og sikkerhed.

Socialtilsynet har i bedømmelsen taget højde for, at det som oftest er kendetegnet for målgruppens udfordringer og behov, at der er andre og mere alvorlige faktorer som gør sig gældende, hvorfor opsætning af mål der relaterer sig til uddannelse og beskæftigelse, ikke nødvendigvis er det første der sker, når kvinden tager ophold. Bedømmelsen af indikatoren er derfor ikke nødvendigvis retvisende for kvaliteten af indsatsen i tilbuddet men også et udtryk for målgruppens udfordringer og behov samt tilbuddets formål.

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

Bedømmelsen hæves fra 3 til 4.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på oplysningerne i tilbuddets oversigt over indskrevne kvinder samt oplysninger fra samtaler med kvinder og medarbejdere under tilsynsbesøget i 2022.

I oversigten over indskrevne kvinder fremgår, at 8 ud af 10 kvinder er i en eller anden form for beskæftigelse eller uddannelse, hvilket er en fordobling fra tidligere tilsyn. Ligeledes vægtes medarbejdernes oplysninger om, at alle medfølgende børn er tilknyttet skole- eller dagtilbud.

Supplerende er der lagt vægt på, at kvinderne yderligere beskriver, at tilbuddet i meget høj grad understøtter medfølgende børns evt. skift af skole- eller dagtilbud blandet andet ved at støtte kvinden i at få barnet skrevet op og deltage i møder m.m.

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 Hellerup krisecenter i meget høj grad understøtter og styrker målgruppens kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at tilbuddet på systematisk vis arbejder med individuelle opholdsplaner, hvor kvinderne medinddrages og ud fra egne ønsker, støttes i at få etableret et selvstændigt liv. Dertil beskriver kvinderne at modtage relevant støtte, i form af løbende samtaler og konkret hjælp til at søge bolig, beskæftigelse samt reflektere over voldens konsekvenser og hvilken betydning den har haft for kvindens selvopfattelse og selvværd samt trivsel. Ligeledes støttes kvinden i forhold til evt. forældremyndighed/samvær osv. Yderligere beskriver kvinder, at de ud fra egne ønsker og behov indgår i sociale relationer og aktiviteter, både i det nære miljø og i det omgivende samfund. Derudover er det socialtilsynets vurdering, at medarbejdernes tilgang og metoden "Circle of Security" i meget høj grad understøtter og styrker kvindernes relation og samspil med egne børn.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering at tilbuddet i høj grad styrker kvindernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

I vurderingen er lagt vægt på, at tilbuddet arbejder med individuelle opholdsplaner, hvori det tydeligt fremgår, at tilbuddet systematisk og i samarbejde med den enkelte kvinde opstiller konkrete mål og relevant støtte kvinderne i at opnå selvstændighed og komme til at leve det liv som kvinden selv ønsker. Dertil beskriver kvinderne, at de modtager relevant og brugbar støtte. Blandt andet i form af løbende samtaler og konkret hjælp og støtte til at søge bolig, beskæftigelse m.m. samt ift. at reflektere over voldens konsekvenser og hvilken betydning den har haft for kvindens selvværd og trivsel m.m..

Derudover kan socialtilsynet konstatere, at den aktuelle gruppe af indskrevne kvinder, i høj grad er blevet støttet i og har bevaret det netværk de ønsker, og at de benytter sig af de muligheder der er i nærmiljøet. Endvidere, at flere af kvinderne beskriver et understøttende socialt samvær med hinanden.

Socialtilsynet vurderer at indsatsen ligeledes understøtter og styrker kvindernes relation og samspil med deres børn ud fra metoden/systemet "Circle of Security" (COS), hvilket også ved tidligere tilsyn er blevet fremhævet i socialtilsynets samtaler med daværende kvinder.

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

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på kvindernes oplysninger sammenlagt med dokumentation fra 2022, i form af individuelle opholdsplaner og at ledelsen under det uanmeldte tilsynsbesøg i 2023 beskriver en uændret praksis.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på kvindernes beskrivelser af meget høj grad af medbestemmelse i, hvilke individuelle mål der skal arbejdes med, så kvinderne selv får ejerskab og herved mulighed for at opnå det liv som de selv ønsker. Dertil vægtes kvindernes beskrivelser af løbende samtaler med medarbejderne, hvor kvinden sammen med medarbejderen samtaler og evaluerer på kvindens trivsel og udvikling samt kvindens egne ønsker for fremtiden. Ligeledes vægtes kvindernes udsagn om at modtage en relevant indsats og, at de over tid har fået det bedre og herved mere overskud og kompetencer til at indgå i sociale relationer og aktiviteter.

Dertil vægtes beskrivelserne i tidligere gennemgåede opholdsplaner, som både indeholder individuelle konkrete, klare mål. Eksempelvis ud fra kvindens økonomiske situation, udflytning, bolig, netværk, beskæftigelse samt aftaler m.m. og at evaluering af indsatsen i relation til målene, i overvejende grad fremstår tydelig. Ligeledes har både ledelsen og medarbejderne ved tidligere tilsyn i 2022 beskrevet individuelle indsats og tilgange i relation til den enkelte kvindes livssituation samt at indsatsen løbende evalueres, både i samarbejde med kvinden og i de respektive medarbejderteams.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på kvinders udtalelser under det uanmeldte tilsyn i 2023 sammenlagt med tidligere oplysninger.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på, at kvinder over flere års tilsynsbesøg giver udtryk for, at de i meget høj grad støttes i at indgå i sociale aktiviteter, både i det nære miljø og det omgivende samfund.

I overensstemmelse med tidligere oplysninger beskriver kvinder under det aktuelle tilsyn, at de benytter sig af de aktiviteter og muligheder der er i det nærliggende miljø og gerne tager offentlige transportmuligheder, tager på ture og efter eget ønske, forsat har kontakt til deres oprindelige miljø m.m. Socialtilsynet anerkender fortsat, at det er et øjebliksbillede og ikke nødvendigvis er retvisende for målgruppens udfordringer og sikkerhedsbehov. Særligt på baggrund af, at medarbejdere tidligere har udtalt risiko for, at kvinderne bliver isolerede i forbindelse med deres brud med voldsudøveren.

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

Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på kvinders beskrivelser under det uanmeldte tilsynsbesøg i 2023 sammenlagt med tidligere oplysninger.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på, at kvinderne beskriver, at de i vid udstrækning har kontakt til familie og netværk i overensstemmelse med egne ønsker og at de efter aftale, i tilbuddet kan have besøg på kvindernes eget værelse eller i et lokale, der bliver stillet til rådighed. Samtidig er der også kvinder, både ved det aktuelle tilsyn og ved tidligere tilsyn som giver udtryk for, at der er relationer og netværk som de ikke ser, og at det kan være udfordrende at have besøg på et krisecenter.

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

Det er socialtilsynets vurdering, at Hellerup krisecenter, i meget høj grad arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og at tilbuddets arbejde samt indsats er baseret på relevante socialfaglige tilgange og metoder, som i meget høj grad imødekommer målgruppens behov og fører til positive resultater.

Socialtilsynet har på baggrund af gennemgåede dokumentation vurderet, at tilbuddet anvender systematik og arbejder med individuelle opholdsplaner, som tager udgangspunkt i den enkelte kvinde og evt. medfølgende børns aktuelle livssituation og behov. Derudover beskriver kvinder og medarbejdere, at der løbende følges op på de mål, der i samarbejde med kvinden er opsat for kvindens ophold i tilbuddet. Endvidere har kvinder over flere tilsynsbesøg, både anmeldte og uanmeldte, givet udtryk for, at de i meget høj grad oplever tryk i tilbuddet og føler sig imødekommet og medinddraget. Socialtilsynet vurderer det fortsat positivt, at tilbuddet arbejder med metoden "Circle of Security" i relation til kvinder og medfølgende børn og heri understøtter kvindens forældrekompetencer. Derudover er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddet er opmærksom på deres skærpet underretningspligt og dertil også inddrager kvinden, efter en konkret vurderet bekymring for barnets trivsel og udvikling. Yderligere fremgår i tilbuddets Virksomhedskatalog, relevant indsamling af data og systematik, som i meget høj grad understøtter tilbuddets mulighed for evaluering og heraf egen læring på tilbuds niveau. Hellerup krisecenter gennemfører eksempelvis systematisk brugertilfredsundersøgelser, effekt- samtaler med kvinder og kommunale sagsbehandlere. Tilbuddet er ligeledes opmærksom på, relevant at inddrage og aktivt indgå i samarbejde med eksterne aktører, som i meget høj grad understøtter den samlede indsats.

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, og at arbejdet og indsatsen er baseret på relevante socialfaglige faglige tilgange og metoder, som imødekommer målgruppens behov.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet lagt vægt på, at samtlige indskrevne kvinder på tidspunktet for tilsynet i 2022 er indenfor målgruppen og har været udsat for fysisk eller psykisk vold. Medarbejderne beskriver dertil relevant systematisk socialfaglig, økonomisk og juridisk afdækning af den enkelte kvindes livssituation og herunder individuelle indsatsområder som sikrer, at indsatsen imødekommer den enkelte kvinde og evt. medfølgende børns behov.

Derudover giver både kvinder og medarbejdere udtryk for, at tilbuddet arbejder med opholdsplaner som indeholder individuelle mål for kvindens ophold, hvilket også fremgår i den gennemgåede dokumentation. Endvidere beskriver både kvinder og medarbejdere, at indsatsen løbende bliver evalueret og justeret, så den forbliver relevant under kvindens ophold. Yderligere har socialtilsynet tidligere observeret, både ved anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg, at medarbejderne under overlap, ligeledes opsummerer og evaluerer kvindernes aktuelle situation og følger op på aktuelle aftaler og gøremål. Derudover fremgår, både i dokumentationen og i medarbejdersamtaler, at tilbuddet relevant inddrager og aktivt samarbejder med eksterne aktører som understøtter den samlede indsats.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af tidligere gennemgåede dokumentation, at tilbuddet lever op til deres skærpet underretningspligt og dertil også inddrager kvinden, hvis der bliver vurderet bekymring for medfølgende børns udvikling og trivsel.

Socialtilsynet vurderer det fortsat positivt, at tilbuddet arbejder med metoden "Circle of Security" i relation til kvinder og medfølgende børn og heri understøtter den enkelte kvindes forældrekompetencer. Derudover får alle kvinder og børn tilbudt psykologhjælp iht. SL § 109, stk. 8. Dertil har tilbuddet tidligere oplyst formaliseret samarbejde med en række psykologer, der kan tilbyde børn samtaler efter aftale med hjemkommune og barnets mor.

Socialtilsynet vurderer yderligere, at indsatsen i tilbuddet fører til positive resultater for de indskrevne kvinder. I denne vurdering er der lagt vægt på oplysninger i tilbuddets Virksomhedskatalog 2022 hvor det fremgår at tilbuddet i 2021 har haft en belægning på 96%, og ud af disse lever ca. 50% efter endt ophold uden voldsudøveren og kvinderne er enten flytte i ny bolig eller tilbage i egen bolig. Dette er lidt over hvad tilbuddet oplyste for 2019 og viser derfor en stabilitet i kvaliteten af tilbuddets indsats.

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

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på oplysninger i oversigt over indskrevne kvinder samt tilbuddets egne beskrivelser på Tilbudsportalen af de valgte anvendte tilgange og metoder og medarbejdernes beskrivelser.

I oversigten over indskrevne kvinder fremgår, at samtlige kvinder på tidspunktet for tilsynet i 2022 er indenfor målgruppen af voldsudsatte kvinder med eller uden medfølgende børn. Derudover kan socialtilsynet konstatere, i beskrivelserne fra den gennemgåede dokumentation og i samtaler med kvinder, at kvinder og evt. medfølgende børn er påvirket af den vold, som de har været udsat for. Ligeledes retter den beskrevne indsats i dokumentationen sig mod, at kvinderne skal komme til at leve et selvstændigt liv uden vold.

Endvidere vægtes medarbejdernes beskrivelser af anvendt akut Kriseintervention som yderst relevant i forhold til at stabilisere og berolige voldsudsatte kvinder og evt. medfølgende børn. Ligeledes vægtes beskrivelser af en specialiserede krisecenterforløb, hvor kvinderne også indgår i individuelle støttende, narrative og udviklende samtaler og modtager socialpædagogisk støtte, som både retter sig mod kvinderne og deres evt. medfølgende børn. Yderligere vægtes anvendelsen af metoden Circle of Security (COS) i forhold til de kvinder som har medfølgende børn. Metoden beskrives i meget høj grad, at være understøttende for kvindens forældrekompetencer og herunder hendes forståelse for sit barns reaktioner og signaler.

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

Bedømmelsen fastholdes.

I bedømmelsen er der lagt vægt på oplysninger i den gennemgåede dokumentation, i form af opholdsplaner, som både indeholder konkrete, klare mål, aftaler m.m. og at evaluering af indsatsen i relation til målene, i overvejende grad fremstår tydelig.

Dertil vægtes, at både ledelsen og medarbejderne beskriver individuelle indsatser og tilgange i relation til den enkelte kvindes livssituation. Eksempelvis ud fra hvordan kvinden har det både fysisk og psykisk, om hun er i beskæftigelse eller ej samt kvindens evt. medfølgende børns trivsel og behov osv. Ligeledes fremgår det tydeligt i medarbejdernes beskrivelser, at der i tilbuddet løbende evalueres, både i samarbejde med kvinden og i de respektive medarbejderteams. Ligeledes vægtes kvindernes udsagn om at modtage en relevant indsats, som løbende justeres i overensstemmelse med deres udvikling og behov. Yderligere fremgår i tilbuddets Virksomhedskatalog, relevant indsamling af data og systematik, som i meget høj grad understøtter tilbuddets mulighed for evaluering og heraf egen læring på tilbuds niveau.

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

Bedømmelsen fastholdes

I bedømmelsen er der lagt vægt på oplysninger fra gennemgåede dokumentation, i form af opholdsplaner og Virksomhedskatalog 2022. Dertil lægges der vægt på på kvinder, medarbejdere og ledelsesbeskrivelser sammenlagt med oplysninger fra tidligere tilsyn.

I Virksomhedskataloget for 2022 beskrives, at tilbuddet har fokus på at etablere et tæt samarbejde med relevante eksterne aktører/fagpersoner med henblik på at sikre en helhedsorienteret indsats og løsning for kvinden og evt. medfølgende børn. I overensstemmelse med oplysningerne i Virksomhedskatalog fremgår det i samtalerne med kvinder, medarbejdere og ledelsen ligeledes tydeligt for socialtilsynet, at tilbuddet i meget høj grad indtænker og indgår aktivt i samarbejdet med eksterne aktører ud fra den enkelte kvindes behov og ønsker. Eksempelvis nævnes samarbejde med jobcenter, kvindens hjemkommune, lokale dag- og skoletilbud, Hjælpsheden, Lægehus osv. Ligeledes har socialtilsynet ved tidligere tilsyn konstateret, at tilbuddet laver Krisecenterfaglig erklæring til brug for Familieretshusets eller Familierettens behandling. Skriftlige erklæringer til brug for kvindens boligindstilling samt evt. underretning efter en konkret vurderet bekymring for barnets trivsel og udvikling m.v..

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

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter kvinder og medfølgende børns fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Begrundelse

Tilbuddet har fokus på målgruppens sundhed og trivsel og understøtter både kvinder og medfølgende børns adgang til og evt. behandling i sundhedssektoren.

Medarbejderne og ledelsen har den nødvendige viden omkring målgruppens udfordringer og symptomer, afledt af fysisk og psykisk vold.

Tilbuddet respekterer kvindernes værdighed, autonomi og integritet samt sikrer kvindernes medinddragelse og selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger omkring eget liv og hverdagen i tilbuddet.

Tilbuddet forebygger vold og overgreb og har relevant viden om forebyggelse af vold og overgreb specifikt i forhold til målgruppen og tilbuddets formål.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i meget høj grad målgruppens selv- og medbestemmelse.

Der er lagt positivt vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet understøtter kvindernes empowerment og medbestemmelse i eget liv og hverdagen i tilbuddet.
- Tilbuddets medarbejdere anvender en anerkendende og respektfuld tilgang.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren.

- **Hørt, respekteret og anerkendt:** Det fremgår i kvindernes beskrivelser, at de oplever sig hørt, respekteret og anerkendt. Eksempelvis i forhold hjælp eller støtte til kontakt til sundhedsregi eller anden kontakt til myndighed og/eller ønsker om aktiviteter og individuelle samtaler m.m..
- **Respekt for målgruppens udfordringer:** I medarbejdernes beskrivelser fremgår, at medarbejderne udviser anerkendelse for kvindernes livssituation og respektere den enkelte kvindes nærmeste udviklingszone. Eksempelvis ved at tage særlige hensyn eller afstemme krav/forventninger i overensstemmelse med den enkelte kvindes ressourcer og opholdslængde m.m..
- **Tilgang og metode:** Tilbuddet anvender metoden "Circle of Security", hvilket understøtter og styrker kvindernes forståelse og anerkendelse, i forhold til egne børns behov.

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 5

Bedømmelse af Indikator 4.b

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren.

- **Socialfaglig opholdsplan:** Kvinderne bestemmer selv, hvilke mål der skal arbejdes med under deres ophold i tilbuddet, jf. interview med kvinder og medarbejdere.
- **Beboermøder:** Tilbuddet afholder jævnligt beboermøder, hvor kvinderne opfordres til at komme med forslag til evt. ændringer eller anskaffelser.
- **Aktiviteter og anskaffelser:** Medarbejderne beskriver, at kvinderne har indflydelse på aktiviteter/ture og har eksempelvis været med til at bestemme ny tv-udbyder, og at der skulle være flere plantekasser i haven.
- **Hverdagen i tilbuddet:** Kvinderne beskriver, at de selv tilrettelægger deres hverdag og gøremål.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i meget høj grad borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Der er lagt positivt vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddets tilgang og indsats understøtter borgernes recovery og trivsel.
- Tilbuddet har den rette viden omkring vold og følgevirkninger og yder en målrettet indsats, der understøtter kvindernes fysiske og mentale sundhed.
- Tilbuddet har den rette viden og fokus på medfølgende børns fysiske og mentale sundhed.
- Tilbuddet understøtter kvinderne og medfølgende børns adgang til relevante sundhedsydelser.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren.

- **Sundhed og trivselsfremmende aktiviteter:** Tilbuddet afholder aktiviteter som understøtter målgruppens trivsel og recovery. Eksempelvis tilbydes kvinderne individuelle voldbearbejdende samtaler og medarbejderne gør brug af vejtrækningsøvelser, Yoga, fysisk aktiviteter, socialt samvær, gåture eller museumsbesøg, som på flere parameter understøtter den enkelte kvindes trivsel og recovery.
- **Børne-møder og aktiviteter:** Tilbuddet har fokus på medfølgende børns forskellige behov. Medarbejderne beskriver eksempelvis relevante aktiviteter og indsatser, så som leg, hygge og socialt samvær, som matcher og tager højde for barnets alder og modenhed og understøtter børns trivsel.
- **Tryghed og trivsel:** Kvinderne giver udtryk for, at tilbuddets indsats imødekommer deres behov og at de har fået det langt bedre og derfor er kommet i en bedre trivsel. Eksempelvis beskriver en kvinde, bedre indsigt omkring sig selv og håb for en egen fremtid uden psykisk eller fysisk vold.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren.

- **Det Kommunale Sundheds-hus:** Tilbuddets beboere bliver prioriteret i kontakt til kommunens sundhedshus. Under ledelsesinterview beskrives et tæt samarbejde med det kommunale sundhedshus, så kvinderne tilbydes akut tider og sundhedsundersøgelser, eller har mulighed for hurtig visitering til andet relevant sundhedsregi.
- **Psykolog samtaler:** Tilbuddet understøtter kvinder og medfølgende børn i at komme til psykologsamtaler. Tilbuddet har etableret samarbejde med flere psykologer, som hver især har forskellige ekspertiseområder, som både imødekommer kvinder og medfølgende børns behov. Jf. ledelses interview.
- **Lokal tandlæge:** Tilbuddet har et etableret samarbejde med lokal tandlæge som understøtter beboernes mulighed for at komme til tandlægen.
- **Sundhedsfremmende temaaftener:** Tilbuddet afholder temaaftener, hvor tilbuddet blandt andet har haft besøg af jordemor fra det kommunale sundhedshus, som har afholdt foredrag om kvindekroppen og herunder formidlet viden omkring graviditet, prævention og aborter m.m.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren.

- **Skærpet opmærksomhed:** Tilbuddet har en skærpet opmærksomhed på kvinder og medfølgende børns fysiske og mentale udfordringer. Medarbejderne beskriver, at de i den samlede personalegruppe løbende drøfter, hvordan de bedst muligt kommer omkring borgernes mentale og fysiske livssituation samt vurderer, om der evt. er behov for en særlig indsats. Eksempelvis ved bekymring for medfølgende børn og tilbuddets skærpede underretningspligt.
- **Relevante kompetencer:** Tilbuddets medarbejdere har alle relevant socialfaglig uddannelsesbaggrund og kvinderne giver udtryk for, at medarbejderne har indgående viden omkring deres udfordringer, livssituation og sundhedsmæssige behov.
- **Voldens konsekvenser:** Medarbejderne har tiltrækkelig viden omkring symptomer afledt af fysisk og psykisk vold. Medarbejderne beskriver eksempelvis viden omkring trauma og/eller længerevarende voldsrelateret stressbelastning, og hvorledes det symptomatisk kommer til udtryk og har en afsmittende effekt på målgruppens fysiske og mentale sundhed og trivsel.
- **"Circle of Security":** Tilbuddet anvender metoden "Circle of Security", der understøtter kvindernes forældrekompetencer og herved medfølgende børns sundhed og trivsel, jf. medarbejderinterview.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i meget høj grad vold og overgreb.

Der er lagt positivt vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddets formål er at skabe sikkerhed omkring kvinder og medfølgende børn og forhindre, at de udsættes for vold eller krænkende adfærd m.m..
- Tilbuddet rummer tiltrækkelig viden omkring tegn og forebyggelse af vold, overgreb og krænkelser.
- Tilbuddet har en tilpas døgnnormering.
- Tilbuddet har fokus på at arbejde med konflikter og konflikthåndtering.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende fem oplysninger i bedømmelsen af indikatoren.

- **Tilbuddets formål:** Tilbuddets tilgang og indsats har til formål at skabe sikkerhed og stoppe volden, samtidig med at forebygge fremtidige evt. overgreb, som målgruppen potentielt kan blive udsat for.
- **Voldsforebyggende:** Medarbejderne har løbende voldsbearbejdende og forbyggende samtaler med de enkelte kvinder og anvender "Circle of Security", med fokus på at styrke beboerens forståelse og kompetencer i relation til varetagelsen af deres børns behov og sikkerhed.
- **Viden og kompetencer:** Tilbuddets medarbejdere har et indgående kendskab til tegn på krænkelser, vold og overgreb. Medarbejderne har senest deltaget i en temadag omhandlende "Arbejdslivets svære følelser", hvilket har givet medarbejderne en skærpet opmærksomhed på målgruppens vrede og betragte aggression på flere måder. Eksempelvis i forhold til beboernes indbyrdes konflikter og konfliktløsning.
- **Konflikter beboerne imellem:** Oplever tilbuddet konflikter beboerne i mellem, så afholdes der møder og samtaler med de involverede parter og i sidste ende, hvis konflikten forsætter, bliver beboeren eller beboerne udskrevet, jf. medarbejder- og ledelsesinterview.
- **Normering:** Tilbuddets normering indeholder døgndækning.

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

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet med ny leder fortsat fremstår stabilt og velorganiseret og, at den daglige drift varetages kompetent. Både kvinder og medarbejdere giver udtryk for tilstrækkelig personaledekning af relevant veluddannede samt kompetente medarbejdere. Medarbejderne arbejder ligeledes indenfor en velorganiserede teamstruktur, hvor der er mulighed for faglige sparring og drøftelser. Derudover modtager medarbejderne ekstern supervision og kompetenceudvikling. Leder modtager ligeledes ledelsessupervision og indgår i relevant netværk. Socialtilsynet har endvidere vurderet, at leder har et relevant og tæt samarbejde med Gentofte Kommune og sparre herunder med kommunens socialfaglig konsulent.

Socialtilsynet vurderer, at både personalegennemstrømningen og sygefraværet blandt medarbejderne tilsammen med tilbuddets forbrug af ikkefastansatte medarbejdere, både sikrer kvalitet i indsatsen og stabilitet i tilbuddet.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tidligere leder gik efter mange års virke på pension i starten af 2022 og Hellerup krisecenter fik i december 2021 ansat ny daglig leder.

Socialtilsynet vurderer, at ny daglig leder, i meget høj grad fremstår kompetent i forhold til tilbuddets socialfaglige indsats og i forhold til at varetage ledelsen i tilbuddet.

Ny leder har en relevant socialpædagogisk uddannelsesbaggrund samt mange års praksis erfaring i socialt arbejde og i arbejdet med tilbuddets målgruppe og formål. Derudover har leder relevante efteruddannelser, både i relation til tilbuddets tilgange, metoder og indsats og i forhold til ledelse, ligesom leder også har erfaring i arbejdet med ledelse i Gentofte Kommune.

Det er socialtilsynets vurdering, at ny leder i samarbejde med medarbejderne har etableret en fælles vision og praktiserer en transparent, nærværende og tillidsbaserende ledelsesstil. En ledelsesstil som socialtilsynet i sociale tilbud anser som særdeles relevant, da denne tilgang generelt understøtter en fælles retning og psykologiske tryghed, som forebygger forråelse. Dertil bemærker socialtilsynet, at medarbejderne ligeledes giver udtryk for tillid til ledelsen ligesom leder udtrykker stor tillid til medarbejdernes kompetencer og ansvarsfølelse. Desuden bemærkes det positivt, at ny leder også ønsker at medarbejderne "tænker ud af boksen" og anvender tilbuddets ressourcer i det direkte samvær med kvinderne og evt. medfølgende børn.

Derudover er det socialtilsynets vurdering, at leder udtaler en relevant opmærksomhed på, både at medinddrage medarbejderne i forhold til tilbuddets udvikling samt i forhold til medarbejdernes evt. ønsker for kompetenceudvikling i relation til indsatsen i tilbuddet. Ligeledes har leder sikre, fortsat kontinuerlig ekstern supervision til medarbejderne. Leder modtager selv ekstern ledelsessupervision samt indgår i relevant ledernetværk. Leder beskriver endvidere relevant samarbejde med Gentofte Kommune og brug af kommunens socialfaglig konsulent i forhold til faglig sparring.

Yderligere bemærker socialtilsynet positivt, at ny leder forsætter systematikken i dokumenteret effekt- samtaler og brugertilfredshedsundersøgelser, og i tilbuddets Virksomhedskatalog som har en særdeles høj detaljeringsgrad. Derudover indeholder Virksomhedskataloget relevante statikker, der tilsammen med tilbuddets procedurer og retningslinjer giver et solidt fundament til både evaluering, læring og strategisk udvikling af den samlede indsats og kvalitet på tilbuds niveau.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikator lagt vægt på oplysninger i ny leders cv tilsammen med leders egne - og medarbejdernes beskrivelser under tilsynsbesøget i 2022.

I bedømmelsen vægtes leders uddannelsesbaggrund som socialpædagog, og herefter flere relevante efteruddannelser i relation til de anvendte tilgange, metoder og tilbuddets formål samt ledelse. Leder har eksempelvis en 3-årig uddannelse i Narrativ samtale og modul i familie terapi. Derudover en procesleder uddannelse fra Villa Venire og lederuddannelsen; Strategi, vækst og lederskab fra Mannaz. Yderligere vægtes leders mange års praksiserfaring, dels i socialt arbejde med socialudsatte og sårbare familier og børn og dels erfaring i arbejdet med målgruppen af voldsramte kvinder og medfølgende børn. Ligeledes vægtes leders tidligere ansættelse som souschef i tilbuddet samt flere års erfaring i arbejdet med ledelse fra dagområdet og herunder kendskab til Gentofte Kommune.

Endvidere vægtes leders beskrivelser af et indgående kendskab til praksis i tilbuddet og herunder tilbuddets indsatser og formål samt allerede eksisterende procedurer og retningslinjer. Derudover fremstår leder autentisk i beskrivelsen af sin lederrolle og ledelsesstil. Dertil bemærker socialtilsynet positivt, at der i meget høj grad også er overensstemmelse i leders egen beskrivelse af valgt ledelsesstil og den ledelsesstil, som medarbejderne beskriver der praktiseres. Medarbejderne giver eksempelvis udtryk for en leder, som i meget høj grad har fokus på indsatsen i relation til medarbejdernes samvær med kvinderne og medfølgende børn og prioriterer herved, at ressourcerne skal ligge i den direkte kontakt, både i forhold til kvinderne og de medfølgende børn. Ligeledes fremgår i medarbejderbeskrivelserne tillid til leder og en ledelsestilgang, som har tillid til medarbejdernes kompetencer samt fokus på mulighederne, hvor medarbejderne gerne må "tænke ud af boksen". Ligeledes fremgår i beskrivelserne, at ny leder ikke fremstår bange for at bryde med tidligere praksis, hvis det giver mening. Dertil beskrives også en positiv effekt, som dels er resulteret i mere spontanitet og rum til at drøfte evt. konflikter og mere medarbejderansvar.

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

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på medarbejderes beskrivelser under tilsynsbesøget i 2022.

I bedømmelsen vægtes medarbejderes beskrivelser af kontinuerlig planlagt supervision, som varetages af ekstern psykolog ca. 10 gange årlig og at supervisionen både foregår i de respektive mindre teams og i den fælles personalegruppe.

Dertil vægtes, at leder også modtager ekstern ledelsessupervision og indgår i ledernetværk og modtager faglig sparring ved socialfaglig konsulent ved kommunen.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at den daglige drift i meget høj grad varetages kompetent.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet lagt vægt på, at tilbuddet har en normering, som kvinderne giver udtryk for imødekommer deres behov. Derudover beskriver kvinderne, at medarbejderne fremstår vidende og kompetente i forhold til kvindernes behov og har den fornødne tid til samtaler, og eller deltagelse i møder m.m.. Ligeledes observerer socialtilsynet ved uanmeldt tilsynsbesøg om aftenen, at der i overensstemmelse med leders beskrivelser, er to medarbejdere på arbejde, og at disse fremstår tilgængelige og respektfulde i samspillet med kvinderne.

Derudover vurderer socialtilsynet en relevant personalesammensætning af både socialrådgivere og pædagoger som tilsammen yder en helhedsorienteret socialfaglig indsats, der er i overensstemmelse med målgruppens behov og tilbuddets formål. Yderligere fremstår medarbejderne i samtalen med socialtilsynet, både refleksevene og kompetente i forhold til indsatserne og de anvendte tilgange og metoder. Dertil har flere af medarbejderne også relevant erfaring og efteruddannelser, der retter sig mod målgruppen, og de anvendte tilgange, metoder og indsatser.

Socialtilsynet har endvidere vurderet, at både personalegennemstrømningen, sygefraværet blandt medarbejderne og tilbuddets forbrug af ikkefastansatte medarbejdere, sikrer kvalitet i indsatsen og stabilitet i tilbuddet.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på oplysninger i gennemgåede oversigt over ansatte medarbejdere sammenlagt med kvinders oplysninger under tilsynsbesøget i 2022.

I bedømmelsen vægtes tilbuddets døgnbemanning med en sovende nattevagt. Derudover lægges der vægt på kvinders beskrivelser af medarbejdere, som i meget høj grad fremstår relevant tilgængelige og yder en indsats som imødekommer kvindernes behov. Ligeledes vægtes personalegruppens sammensætning, som i følge oversigt over fastansatte medarbejdere består af 4 uddannet pædagoger og 4 socialrådgiver, 1 leder samt 2 nattevagter og 9 tilknyttede vikarer. Endvidere vægtes, at hovedparten af medarbejderne har relevant efteruddannelse indenfor tilbuddets tilgange og metoder.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.b

Bedømmelsen fastholdes.

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

I bedømmelsen er der lagt vægt på tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen, som viser en personalegennemstrømning på 18,2% sammenholdt med den gennemsnitlige personalegennemstrømning på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilbud med, som i 2021 også var på 18,2%. Derudover har oplysningerne i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn i 2022 indikeret en lavere personalegennemstrømning i det leder oplyser, at kun to medarbejdere er ophørt i 2022.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.c

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på tilbuddets indberettet nøgletal for 2021 sammenlagt med leders oplysninger under tilsynsbesøget i 2022.

I bedømmelsen lægges der vægt på leders beskrivelser af konkrete medarbejders årsag til, at tilbuddet i 2021 har haft 17,5 fraværsdage blandt de fastansatte medarbejdere, hvilket er en anelse højere end sammenlignelige arbejdspladser og en lille stigning fra 2020.

Dertil er der lagt vægt på, at sygefraværet skyldes enkelstående længerevarende sygdom/ barsel og en enkel medarbejders ophør.

Indikator 9.d

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.d

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt på, at både leder og medarbejdere beskriver lavt forbrug af vikarer, hvilket også stemmer overens med oplysningerne i oversigt over tilbuddets forbrug af ikkefastansatte medarbejdere.

I oversigten fremgår, at tilbuddet benytter sig af 9 ikkefastansatte medarbejdere, som alle har relevant uddannelsesbaggrund eller studerende og som i perioden fra januar til september 2022 gennemsnitlig har haft 9 timer om ugen, hvilket socialtilsynet vurderer er hensigtsmæssig i forhold til at tilrettelægge og sikre 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

Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne på Hellerup Krisecenter i meget høj grad har relevante faglige og personlige kompetencer der stemmer overens med målgruppens behov og tilbuddets indsatser og metoder.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet har en relevant socialfaglig sammensætning i den samlede medarbejdergruppe, som består af pædagoger og socialrådgivere, hvor hovedparten også har relevant efteruddannelse i relation til tilbuddets målgruppe samt formål. Derudover har den samlede medarbejdergruppe mange års erfaring i arbejdet i tilbuddet og har herigennem opbygget en solid praksiserfaring i arbejdet med målgruppen og i de anvendte tilgange og metoder. Ligeledes har kvinder uafhængig af hinanden og over flere tilsynsbesøg i samtaler med socialtilsynet beskrevet medarbejderne, som særdels respektfulde, anerkendende og omsorgsfulde. Yderligere at medarbejderne fremstår kompetente og støttende i kvindernes bearbejdning og forståelse af voldens konsekvenser samt, at de anvender en tilpas forstyrrende og respektfuld tilgang som understøtter kvindernes trivsel, udvikling og selvstændighed. Socialtilsynet kan ligeledes konstatere, at medarbejderne løbende sikres relevant opdateret viden og kompetenceudvikling i form af efteruddannelse eller deltagelse i diverse kursus, oplæg og temadage samt supervision..

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere i meget høj grad besidder relevante faglige og personlige kompetencer i forhold til målgruppens behov og de anvendte tilgange og metoder.

Socialtilsynet har vi vurderingen lagt særlig vægt på, at kvinder uafhængig af hinanden og over flere tilsyn, enslydende beskriver medarbejderne som særdels respektfulde, anerkendende og omsorgsfulde. Endvidere at medarbejderne i meget høj grad yder en relevant indsats, som kvinderne beskriver som omsorgsfuldt støttende for deres udvikling og trivsel samt tiltro til, at de sammen med evt. medfølgende børn kan komme til at leve et selvstændigt liv uden psykisk eller fysisk vold.

I overensstemmelse med kvindernes beskrivelser observerer socialtilsynet, at medarbejderne i samspillet med kvinderne fremstår nærværende og imødekommende samt formår at skabe en rolig og god stemning, som både er til gavn for kvinderne og deres medfølgende børn.

Af den gennemgåede dokumentation fremgår det, at der er en relevant socialfaglig sammensætning i personalegruppen, som både består af faguddannede pædagoger og socialrådgivere, hvor flere har relevant efteruddannelse. Ydermere vurderer socialtilsynet, på baggrund af medarbejdernes ansættelsestid, at den samlede medarbejdergruppe har en relativ høj erfaring og derfor har opbygget en solid og stabil praksiserfaring i de anvendte tilgange og metoder. Ligeledes er det socialtilsynets vurdering, at medarbejderne sikres relevant opdateret viden og kompetenceudvikling i form af efteruddannelse eller deltagelse i diverse kursus, oplæg og temadage samt supervision.

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

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på oplysningerne i oversigt over medarbejdernes uddannelsesbaggrund/kompetencer samt den mange års praksis erfaring der er tilstede i den samlede personalegruppe i forhold til arbejdet med målgruppen og de anvendte tilgange og metoder.

I bedømmelsen er der særlig lagt vægt på, at samtlige både faste og ikkefastansatte medarbejdere, har en relevant uddannelsesbaggrund enten som pædagog eller socialrådgiver, hvilket socialtilsynet anser som en relevant tværfaglig sammensætning, i relation til arbejdet med målgruppen, formål og tilbuddets indsatser. Derudover har flere af de fastansatte medarbejdere relevant efteruddannelse og/eller COS-certificeret i metoden "Circle of Security" i forhold til indsatsen omkring kvinder med medfølgende børn samt gennemgået fælles narrative uddannelse. Derudover oplyses i tilsendt materiale, at der i første kvartal af 2023 er gennemført fælles forløb for hele personalegruppen finansieret gennem LOKK og med undervisere fra DGI: Projektet hedder: "Mig og min Mor" – og omhandler mor/barn tilknytning via leg og bevægelse og bestod af både teoretiske moduler og praksis moduler med medarbejderne, mødre og børn

Ydermere lægges der vægt på, at hovedparten af medarbejderne har mange års ansættelse og herved stor erfaring i arbejdet i tilbuddet, hvilket understøtter personalegruppens samlede viden og praksiserfaring..

Endvidere vægtes oplysningerne vedr. kommende planlagt kompetenceudvikling for medarbejderne i 2023 hvor 4 medarbejdere blandt andet påbegynder relevant efteruddannelse og for den samlede medarbejdergruppe planlagt diverse tema- oplægs dage, hvilket vidner om en personalegruppe der løbende får tilført opdateret viden og kompetencer i relation til tilbuddets indsatser og formål.

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

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt væg på kvinders egne udsagn og beskrivelser af medarbejdernes tilgang sammenlagt med socialtilsynets egne observationer foretaget over flere tilsyn samt under uanmeldt tilsyn i 2023.

I bedømmelsen er der særlig lagt vægt på, at samtlige kvinder som socialtilsynet samtaler med giver enslydende udtryk for, at alle tilbuddets medarbejdere, har en anerkendende og respektfuld tilgang og ligeledes fremstår tilstedeværende, imødekommende og hjælpsomme, også i forhold til medfølgende børn. Yderligere beskrives medarbejderne som kompetente og indsigtfulde i kvindernes situation og behov. Ligeledes fremstår medarbejderne omsorgsfulde og empatiske samtidig med, at kvinderne oplever at de bliver støttet i deres bearbejdning og forståelse af voldens konsekvenser. Ydermere beskrives medarbejderne som tryghedsskabende og på en tilpas respektfuld måde, også at skubbe lidt til kvinden, så der skabes ny indsigt og så kvinden bliver i stand til at tage de nødvendige skridt, der skal til, for at kvinden tør tro på sig selv og sin fremtid.

Derudover vægtes socialtilsynets egne observationer over flere års tilsynsbesøg af medarbejdere som i samspillet med kvinderne fremstår rolige, afstemt og meget imødekommende, hvilket også gør sig gældende under det uanmeldt tilsyn i 2023.

Socialtilsynet observerer blandt andet i overensstemmelse med kvindernes beskrivelser, at medarbejderne fremstår tilgængelige nærværende og imødekommende både overfor kvinderne og medfølgende børn. Ligeledes bemærker socialtilsynet, at der i tilbuddet er god, hjemlig og rolig stemning samt en anerkendende og respektfuld tone mellem medarbejderne og de kvinder samt medfølgende børn, som er tilstede under socialtilsynets rundvisning i 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

Det er socialtilsynets vurdering, at Hellerup Krisecenters fysiske rammer fremstår velegnet til at imødekommer kvinder og medfølgende børns behov for beskyttelse og tryghed for en periode.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet, som er beliggende i en ældre villa fremstår særdeles velholdt og giver mulighed for, at understøtte kvinder og medfølgende børns trivsel og udvikling. Kvinderne tilbydes eget værelse, som er af forskellige størrelser og som ligger fordelt på etager, hvor hver etage har velegnet køkken og bad/toiletter, som deles kvinderne imellem. Ligeledes fremstår tilbuddets fysiske rammer hyggelig og hjemlige og indeholder de fornødne faciliteter som der skal være, både inden og udendørs i forhold til målgruppens behov. Kvinderne har eksempelvis muligheder for privatliv på eget værelse eller at trække sig tilbage i en af tilbuddets hygge kroge samtidig med, at de har mulighed for, at være sammen med andre kvinder i fælles opholdsrum. Yderligere tilbydes medfølgende børn mulighed for aktiviteter og leg. Ligeledes har tilbuddet etableret den fornødne sikkerhed som imødekommer kvindernes behov for at opleve sikkerhed og tryghed. Socialtilsynet vurderer at tilbuddets centrale beliggenhed er fremmende for kvindernes muligheder for at færdes med offentlig transport og komme rundt til indkøb, besøg, beskæftigelse m.m..

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets fysiske rammer i meget høj grad for en midlertidig periode jf. §109 understøtter både kvinder og evt. medfølgende børns udvikling og trivsel.

Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at tilbuddet skal ses som et midlertidigt opholdssted for kvinderne og evt. medfølgende børn og i den henseende vurderer socialtilsynet, at de fysiske rammer lever op til formålet.

Socialtilsynet har på baggrund af kvinders udsagn og socialtilsynets egne observationer vurderet, at tilbuddet har den fornødne sikkerhed som imødekommer målgruppens behov for at opleve sikkerhed og tryghed.

Derudover ses, at medfølgende børn i forskellige alder har mulighed for udfoldelse i form af etableret hygge rum/hjørner, lege muligheder og aktiviteter både inden- og udendørs. Endvidere beskriver kvinderne, at de oplever de fysiske rammer hyggelige og hjemlige, hvilket også er gennemgående i socialtilsynets egne observationer af kvinder og børn som ser ud til at føle sig hjemme og trygge.

Socialtilsynet har ligeledes vurderet, at tilbuddets centrale beliggenhed er fremmende for muligheden for at færdes med offentlig transport og komme rundt til indkøb, besøg og beskæftigelse eller lignende.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på kvindernes beskrivelser og udsagn af deres trivsel i relation til de fysiske rammer.

I bedømmelsen er der særlig lagt vægt på, at kvinderne i samtalerne med socialtilsynet giver udtryk for, at de i meget høj grad trives i tilbuddet og i flere henseende oplever at få deres behov opfyldt. Kvinderne beskriver eksempelvis, at de er tilfredse med deres værelse, badeforholdende og muligheden for at lave mad til dem selv og deres evt. medfølgende børn. Endvidere er der stor tilfredshed omkring fællesrum, som både kan bruges til socialt samvær med andre kvinder og medfølgende børns mulighed for udfoldelse og leg samt aktiviteter. Ligeledes giver kvinderne udtryk for, at de oplever tilbuddet som hjemligt samt at de føler sig trygge, også i deres færden i det omkringliggende miljø.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på kvinders beskrivelser sammenlagt med socialtilsynets egne observationer under rundvisningen i 2023 i forbindelse med uanmeldt tilsynsbesøg.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på, at samtlige kvinder beskriver, at de føler sig trygge og oplever, at der i tilbuddet er gode muligheder for privatliv, samvær og leg i forhold til medfølgende børn. Deslige fremhæver kvinderne en hjemlige stemning og tilbuddets indretning som giver mulighed for sociale samvær med andre kvinder og plads til at lave mad.

Ligeledes observerer socialtilsynet, at tilbuddet fortsat rummer 3 køkkener og har renoveret badeværelser, som kvinderne deles om. Kvinderne har egne værelser og individuelle køleskabe samt mulighed for at spise i køkkenet, hvor der er plads til medfølgende børn. Der er trådløs internet, fælles stue med TV og legemuligheder samt flere mindre fælles rum, hvor både medfølgende børn og kvinder har mulighed for fred eller aktivitet. Dertil har tilbuddet en fælles have med legemuligheder til børn samt hygge kroge og i et afskærmet område er der mulighed for at ryge. Sikkerhedsforholdene er forsvarlige med en låst dør og en afskærmet have.

Endvidere lægges vægt på, at socialtilsynet over flere års tilsyn har observeret, at der løbende er foretaget diverse relevante ombygninger og istandsættelser som gør, at tilbuddet fremstår velholdt med en nutidig hjemlig og hyggelig indretning. Derudover ligger tilbuddet centralt i forhold til transport- og indkøbsmuligheder.

Socialtilsynet har i bedømmelsen forsat lagt vægt på, at tilbuddet ligger i en stor ældre villa, som oprindeligt ikke var indrettet til krisecenter og set udefra derfor ikke skiller sig ud fra de resterende bygninger i området.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

*Overordnet konklusion

- Socialtilsynets samlede tilsyn med tilbuddet viser, at tilbuddets økonomiske kvalitet har den fornødne kvalitet.

Socialtilsynet har ved den samlede vurdering af tilbuddets økonomiske kvalitet lagt afgørende vægt på revisors rapportering. Det bemærkes hertil, at revisor har påtegnet kommunens regnskab uden forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger.

Socialtilsynet har påset, at kommunens regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at det fremgår af revisionsberetningen, at revisionen er foretaget i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik. Socialtilsynet har herudover lagt vægt på, at det fremgår af revisionsberetningen for 2021, at "I tilknytning til vores revision af regnskabet er det vores ansvar at gennemføre juridisk-kritisk revision og forvaltningsrevision af udvalgte emner i overensstemmelse med standarderne for offentlig revision. I vores juridisk-kritiske revision efterprøver vi med høj grad af sikkerhed for de udvalgte emner, om de undersøgte dispositioner, der er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med de relevante bestemmelser i bevillinger, love og andre forskrifter samt indgåede aftaler og sædvanlig praksis. I vores forvaltnings-revision vurderer vi med høj grad af sikkerhed, om de undersøgte systemer, processer eller dispositioner understøtter skyldige økonomiske hensyn ved forvaltningen af de midler og driften af de aktiviteter, der er omfattet af regnskabet. Hvis vi på grundlag af det udførte arbejde konkluderer, at der er anledning til væsentlige kritiske bemærkninger, skal vi rapportere herom i denne udtalelse. Vi har ingen væsentlige kritiske bemærkninger at rapportere i den forbindelse."

Socialtilsynet har herudover lagt vægt på, at:

- Tilbuddet vurderes økonomisk bæredygtigt
- Tilbuddets budgetterede overskudsgrad i 2023 udgør 0,0%
- Tilbuddets realiserede overskudsgrad i 2021 udgør 0,0%
- Tilbuddets drift for 2021 har ikke givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2023, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering.
- Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe
- Tilbuddets gennemsnitlige døgntakst udgør 2.442 kr., hvilket ligger højere end andre tilbud efter SEL §109 i Socialtilsyn Hovedstaden.
- Tilbuddet budgetterer med en belægningsprocent på 97,1%, hvilket er på niveau med andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden.
- Den budgetterede gennemsnitlige støtteintensitet i tilbuddet udgør 0,9 årsværk pr. beboer, svarende til gennemsnitlig 32 timer pr. beboer pr. uge
- Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 471 kr., hvilket ligger marginalt over niveau i forhold til andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden.
- Kvaliteten i tilbuddet vurderes at ligge på højt niveau, hvilket medfører, at der samlet set er en høj grad af sammenhæng mellem pris og indsats
- Tilbuddets økonomi er tilstrækkelig gennemsigtig
- Socialtilsynet har modtaget de oplysninger, som vi har anmodet om i forbindelse med det økonomiske tilsyn.
- Socialtilsynet har påset, at det er sandsynligt, at der er en intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal.

Socialtilsynet har konstateret, at tilbuddets udgifter til løn til ledelsen er marginalt højere end for gennemsnittet af tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Vurderingsgrundlag

Den økonomiske bæredygtighed indeholder en vurdering af om tilbuddets økonomi hænger sammen, herunder om de opgjorte takster for tilbuddet kan sikre, at tilbuddet levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kan opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Konklusion

Det er Socialtilsynets vurdering, at de indrapporterede nøgletal sammen med de af kommunen oplyste sammenhænge i tilbuddets langsigtede økonomi viser et tilbud, der økonomisk hænger sammen.

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet qua sin status som kommunalt tilbud ikke er udfordret i forbindelse med den økonomiske stabilitet.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har d 06.03.23 godkendt tilbuddets årsbudget for 2023 og har ved vurderingen lagt vægt på følgende 3 forhold:

*Budgettet indeholder umiddelbart ikke uvedkommende omkostninger til varetagelse af opgaver, som ligger uden for serviceloven.

*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

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

Afvielser

Socialtilsynet har i forbindelse med budgetgodkendelse for 2023 gennemgået afvigelser mellem budget 2022 og 2023, og afvigelser mellem budget og årsrapport 2021, hvilket har betrykket os i, at budgettet for 2023 giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer. I forbindelse med modtagelse af årsrapporten for 2023 følger vi op herpå igen.

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

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der i tilfredsstillende grad er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi qua de modtagne budgetter og nøgletal der indberettes til Tilbudsportalen.

Efterregulering

Tilbuddets drift for 2021 udviser et overskud/underskud på 0 kr. Tilbuddet har på baggrund heraf – helt i overensstemmelse med reglerne på området – ikke fortaget regulering af taksten i budgettet for 2023.

Socialtilsynet har qua tilbuddets resultat for 2021 ekstra fokus på tilbuddets resultat for 2022 og følger op herpå i forbindelse med modtagelse af nøgletal for 2022.

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

- Dokumentation

Beskrivelse

Dokumentation dækker over; Beboermøde referater, Velkomstfolder, Oplysningsskema, Virksomheds katalog 2024.

Interviewkilder

Kilder

- Øvrige interviewkilder
- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

Beskrivelse

Øvrige kilder dækker over udviklingskonsulenten fra Gentofte Kommune som deltog under tilsynsbesøget.

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere