



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Forenede Care Krisecentre
Dato for generering af rapport:	12-02-2022
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Målgruppe, metoder og resultater	6
Kriterium 3	7
Sundhed og trivsel	9
Kriterium 4	9
Kriterium 5	11
Kriterium 7	13
Organisation og ledelse	14
Kriterium 8	14
Kriterium 9	16
Økonomi	18
Økonomi 1	18
Økonomi 2	18
Økonomi 3	18
Spindelvæv	19
Datakilder	19
Interviewkilder	19
Observationskilder	20



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	Forenede Care Krisecentre
Hovedadresse	Buddingevej 312 2860 Søborg
Kontaktoplysninger	Tlf.: 24764746 E-mail: lowe@forenede-care.dk Hjemmeside: https://www.bjaeverskovhus.dk
Tilbudsleder	Louise Wesselhoff
CVR-nr.	41300450
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Kvindekrisecenter, § 109
Pladser i alt	15
Målgrupper	Alkoholmisbrug Anden psykisk vanskelighed Overgreb, andet Seksuelt overgreb Stofmisbrug Voldeligt overgreb

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Pia Viuf Maj-Lill Skov
Tilsynsbesøg	05-01-2022 14:00, Uanmeldt, Haslevhus Kvindekrisecenter 05-01-2022 10:00, Uanmeldt, Bjaeverskovhus Kvindekrisecenter

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling [▲] _▼	Målgrupper	Pladser i alt [▲] _▼	Afdelinger [▲] _▼
Bjaeverskovhus Kvindekrisecenter	Seksuelt overgreb, Overgreb, Voldeligt overgreb	6	Kvindekrisecenter, § 109
Haslevhus Kvindekrisecenter	Seksuelt overgreb, Alkoholmisbrug, Overgreb, Voldeligt overgreb, Anden psykisk vanskelighed, Stofmisbrug	9	Kvindekrisecenter, § 109



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Hovedstaden har den 5. januar 2022 aflagt uanmeldte tilsynsbesøg på Forenede Care Krisecentre, som er et privat tilbud etableret jf. Servicelovens §109 med i alt 15 godkendte pladser, som er fordelt på to afdelinger med henholdsvis 6 pladser på Bjæverskovhus og 9 pladser på Haslevhus.

Målgruppen på Bjæverskovhus er volds- og kriseramte kvinder i alderen 18-80 år, kvinderne kan ledsages af et eller flere børn under 18 år. Målgruppen er konkret afgrænset, idet målgruppen ikke omfatter kvinder der har misbrugsproblematikker samt ubehandlede psykiatriske diagnoser og vanskeligheder, endvidere indskrives tilbuddet ikke kvinder med æresrelaterede problematikker.

Målgruppen på Haslevhus er ligeledes kvinder i alderen 18-80 år, men som har et aktivt misbrug af euforiserende stoffer og/eller alkohol, og/eller psykiatriske diagnoser, og som har været udsat for vold i nære relationer. Haslevhus modtager ikke kvinder med medfølgende børn.

Under begge uanmeldte tilsynsbesøg, har socialtilsynet fået en rundvisning i de fysiske rammer samt iagttaget stemning og samspil mellem medarbejderne og de kvinder, som på tidspunktet for tilsynsbesøget var tilstede på den enkelte afdeling. Derudover har socialtilsynet foretaget både individuelle og gruppe samtaler, med de kvinder som ønskede at tale med socialtilsynet samt på de respektive afdelinger talt med medarbejdere og den daglige ledelse.

Socialtilsynet har under det aktuelle tilsyn i 2022 haft særlig fokus på temaerne; "Målgruppe, metoder og resultater", "Sundhed og trivsel" samt "Organisation og ledelse" i kvalitetsmodellens 7 temaer jf. lov om Socialtilsyn.

Socialtilsynet har samtidig vurderet, at kvaliteten af indsatsen i relation til de andre temaer fortsat er gældende jf. socialtilsynets tema vurderinger fra 2021.

Socialtilsynet har vurderet, at Forenede Care Krisecentre samlet set fortsat lever op til kvaliteten i henhold til § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn og herved sikrer, at kvinder og evt. medfølgende børn, der tager ophold i en af afdelingerne under Forenede Care Krisecentre modtager en relevant indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service.

Forenede Care Krisecentre er etableret af koncernen Forenede A/S, og Socialtilsynet har vurderet, at koncernen i forening med tilbuddets ledelse og bestyrelse samlet set har kompetencer til at lede tilbuddet, og forestå den daglige drift og udvikling på forsvarlig vis. Socialtilsynet har vurderet, at ledelsen har udvalgt og ansat medarbejdere med relevante kompetencer i forhold til at kunne yde individuel og relevant støtte til kvinderne, med udgangspunkt i tilbuddets faglige tilgange og metoder. Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen heri har sikret den rette rekruttering og sammensætning af medarbejderkompetencer, og dermed har sikret en specialiseret viden og erfaring, som kan understøtte den samlede kvalitet i afdelingerne.

Særligt fokus i tilsynet

Uanmeldt tilsynsbesøg på begge af tilbuddets afdelinger. Fokus på opfølgning af driftsstart af Haslevhus, som har været godkendt siden september 2021.

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet som er etableret som krisecenter jf. SEL § 109, arbejder systematisk med relevante faglige tilgange og metoder, som i meget høj grad imødekommer målgruppens behov og fører til positive resultater for kvinder, som har været udsat for fysisk og/eller psykisk vold.

Socialtilsynet har vurderet, at de anvendte tilgange og metoder på relevant vis har fokus på, dels at støtte kvinden i den akutte situation, hvor kvinden typisk er i krise som følge af af vold og trusler, og dels har fokus på at yde en indsats der støtter kvinden i en forståelse og indsigt i egen livsituation og herefter støtte kvinden i at arbejde med at opnå de rette forudsætninger for at leve et liv uden vold.

Socialtilsynet vurderer, at begge tilbuddets afdelinger har fokus på at arbejde med voldsramte kvinder jf. tilbuddets formål og samtidig på relevant vis har fokus på at yde differerede indsats, som er i overensstemmelse med afdelingens godkendelse. Afdelingen Bjæverskovhus er godkendt til 6 pladser og modtager kvinder som har været udsat for vold - afdelingen indskrives også eventuelle medfølgende børn. Bjæverskovhus modtager ikke kvinder med misbrug eller æresrelaterede udfordringer. Haslevhus er godkendt til 9 pladser modtager kvinder, som foruden vold i nære relationer, også har et aktivt misbrug og/eller en psykiatrisk diagnose. På Haslevhus er der ikke mulighed for at indskrive medfølgende børn. Baseret på de samlede oplysninger fra samtalerne med kvinder, medarbejdere og ledelse fra begge afdelinger samt tidligere dokumentation, er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder målrettet med at understøtte kvindernes egne ressourcer og evner til aktivt at skabe forandringer. På baggrund af samtaler med både kvinder og medarbejdere vurderes det, at kvinderne igennem deltagelse i gruppesamtaler, samtaler med psykolog og de individuelle samtaler med medarbejderne, får større forståelse for voldens konsekvenser og dermed øget selvindsigt og mulighed for at udvikle selvstændighed og medbestemmelse i eget liv. Kvinderne giver selv udtryk for stor tilfredshed med indsatsen, ligesom de oplever, at tilbuddets forskellige indsats, tiltag og aktiviteter i meget høj grad understøtter deres trivsel og udvikling. Endvidere vurderer socialtilsynet, at tilbuddet dokumenterer positive resultater med udgangspunkt i konkrete klare mål der opstilles i opholdsplanerne, i samarbejde med den enkelte kvinde, og ligeledes sikrer en systematik, til brug for egen læring og udvikling af indsatsen.

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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder systematisk med relevante faglige tilgange og metoder som imødekommer målgruppens behov og som fører til positive resultater for kvinder og deres evt. medfølgende børn, som har været udsat for fysisk og/eller psykisk vold.

På baggrund af oplysninger fra ledelse og medarbejdere i begge afdelinger, vurderer socialtilsynet, at begge afdelinger arbejder med en tydelig målgruppebeskrivelse som består kvinder, som har været udsat for vold, enten psykisk eller fysisk og herved er omfattet af Servicelovens § 109.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at afdelingerne, som geografisk er placeret på hver deres matrikel, hver især også sikrer en særlig tilgang og relevant sundhedsmæssig indsats, som både imødekommer kvinder som har været udsat for vold og de enkelte kvinders individuelle udfordringer og sundhedsmæssige behov. Socialtilsynet har eksempelvis hæftet sig ved, at på Bjæverskovhus beskrives en særlig opmærksomhed på medfølgende børn og deres udvikling og trivsel, hvor Haslevhus, hvor der ikke er medfølgende børn, har en særlig opmærksomhed og indsats, som foruden volden også retter sig mod kvindens evt. misbrug og/eller en psykiatrisk diagnose.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet endvidere lagt vægt på, at på begge afdelinger giver samtlige kvinder udtryk for, at de i meget høj grad trives og har udviklet sig personligt under deres ophold. Kvinderne beskriver enslydende, at de har fået indsigt i deres livssituation og hvilke konsekvenser volden har haft for deres liv og evt. medfølgende børn. Derudover beskriver kvinderne, at medarbejdernes omsorgsfulde og anerkendende tilgang tillægges en afgørende betydning for deres udvikling. Endvidere beskriver kvinderne, at de selv er med til at definere hvilken hjælp de har brug for og hvilke mål/målsætninger der skal arbejdes med, hvilket også tydeligt fremgik i dokumentationen fra 2021.

Derudover vurderer socialtilsynet, at tilbuddet dokumenterer og følger op på kvindernes mål. Ligeledes beskriver lederen på Bjæverskovhus, at de også i forhold til kvindernes forløb og de konkrete sager drager ny læring og viden. Leder beskriver eksempelvis, at de har fået skærpet opmærksomhed i opstilling af konkrete mål og dokumenteret og følger op på målene. Endvidere er de blevet bedre til at dokumentere de individuelle samtaler samt fastholde og gennemføre de aftalte individuelle samtaler. Det samme gør sig gældende i forhold til kvindernes medfølgende børn, hvilket også understøtter og kvalificerer indsatsen, hvis de skal lave en bekymringskrivelse/underretning. Derudover beskrives, at de gennemgår dokumentationen en gang om måneden, hvor medarbejderne gennemlæser hinandens sager og herunder evaluerer indsatsen i relation til målene og dokumentationen, for herigennem at løfte kvaliteten af indsatsen.

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

I bedømmelsen, som fastholdes, har socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddets faglige tilgange og metoder i meget høj grad understøtter både tilbuddets målsætning og målgruppens særlige behov for støtte, samtaler og rådgivning.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på, at de faglige tilgange og metoder dels har fokus på at støtte kvinden i den akutte situation, hvor kvinden typisk er i krise som følge af af vold og trusler, og dels har fokus på at støtte kvinden i en forståelse og indsigt i egen livssituation og herefter arbejde med at opnå forudsætninger for at leve et liv uden vold.

Derudover lægges der vægt på, at tilbuddet har etableret to adskilte afdelinger, som begge har fokus på at arbejde med voldsramte kvinder jf. tilbuddets formål og samtidig yder differerede indsætter;

- På Bjæverskovhus med 6 pladser er målgruppen kvinder *uden* misbrug eller æresrelaterede udfordringer, men som har været udsat for fysisk og/eller psykisk vold eller trusler herom og kvinderne har mulighed for at medbringe børn under 18 år.
- På Haslevhus med 9 pladser er målgruppen kvinder som har et aktivt misbrug af alkohol/euforiserende stoffer og/eller en psykiatrisk diagnose, men som også har oplevet vold i nære relationer, og her kan kvinden *ikke* have medfølgende børn.

I bedømmelsen af indikatoren lægges der særlig vægt på, at på begge afdelinger giver kvinderne udtryk for, at de under deres ophold har fået det markant bedre, hvilket for socialtilsynet indikerer, at de valgte tilgange og metoder, som primært har sit afsæt i den Narrative metode, Anerkendende tilgang, MI, Empowerment og CTI-metoden imødekommer og understøtter kvindernes udvikling og trivsel. Derudover lægges der vægt på, at på begge afdelinger kan både ledelse og medarbejdere på relevant vis redegøre for de anvendte tilgange og metoder samt tilbudstype.

Fra oplysninger på Bjæverskovhus vægtes ledelsens beskrivelser af, at de er blevet mere skærpet på deres ramme, indsatserne og tilbuddets formål. Det forventes eksempelvis, at alle kvinder deltager i gruppesamtalerne og at de kommer til tiden. Gruppesamtalerne og selve rummet tages alvorligt og gruppesamtalerne giver kvinderne mulighed for at spejle sig i hinanden og herigennem at dele og lære af hinanden. Kvinderne får eksempelvis lært at "turde" at vise sårbarhed og samtidig ser hinandens mod. Samtalerne bliver styret af terapeuten og tager udgangspunkt i de anvendte tilgange og metoder. Derudover får kvinderne udleveret en personlig bog, hvor de undervejs skriver de emner og temaer, som de berører under samtalerne, således at den understøtter en længerevarende læringsproces. Derudover benytter de sig af den "intuitive maling". I så fald at kvinderne viser for stor modstand eller finder det vanskeligt at indgå i gruppe finder de andre veje og tilbyder eksempelvis flere individuelle samtaler. Endvidere tilbydes kvinderne individuelle samtaler, både med terapeuten og psykologen.



Indikator 3.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.b

Indikatoren er ikke særskilt behandlet under det aktuelle tilsyn i 2022, hvorfor indikorteksten og bedømmelsen er uændret, da socialtilsynet under det aktuelle tilsyn samtidig ikke har erfaret, at der skulle være sket ændringer i tilbuddets praksis.

Der er ved bedømmelsen i 2021 lagt vægt på daværende fremsendte opholdsplaner på to kvinder, der viser, at der opstilles konkrete og klare mål for kvindernes ophold og at disse mål sættes i samarbejde med den enkelte kvinde. Endvidere er der lagt vægt på, at medarbejderne under interview oplyser, at de ved sparring i hverdagen, til personalemøder og under supervisioner løbende drøfter den enkelte kvindes trivsel og udvikling, ligesom det fremgik af øvrigt fremsendt materiale.

Ligeledes vægtes Socialtilsynets observationer og oplevelse af, at der er en høj grad af refleksion i medarbejdergruppen, og en villighed til egen læring og forbedring af indsatsen. Dette observeres både ved tilsynsbesøg i 2021 og ved de to uanmeldte besøg på begge afdelinger i 2022.

Det fremgår endvidere af oplysninger, at tilbuddet gennem dokumentationsarbejdet har fokus på kvalitet og på at dygtiggøre medarbejderne, med henblik på at sikre, at kvinderne støttes i at få de bedste forudsætninger for at opnå et liv uden vold. Dette pågår fx gennem intern kvalitetssikring i samarbejde med en af koncernens medarbejdere.

Ved tilsynsbesøg i 2021 har socialtilsynet konstateret en fin systematik i tilbuddets dokumentation og hæftet sig positivt ved, at opholdsplanen visualiserer, når kvindens mål er opnået. Tilsvarende beskrev interviewede kvinder, at der løbende er samtaler mellem kvinderne og kontaktperson, som omhandler justering af opholdsplanen, da kvindernes sag hele tiden udvikler sig. Dertil beskrev medarbejderne, at de anvender dagbogsnotater som en god overlevering mellem medarbejderne, der kan understøtte, at alle medarbejdere kan yde den støtte som kvinderne har behov for og at medarbejderne heri kan blive opmærksom på at justere på deres indsatser relateret til et konkret mål eller opgave omkring en kvinde.

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 og socialtilsynet vægter kvinders, ledelsens og medarbejdernes beskrivelser under samtalerne med socialtilsynet i forbindelse med uanmeldt tilsynsbesøg på begge afdelingerne i 2022 sammenlagt med tidligere oplysninger fra 2021.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på, at både kvinder, ledelse og medarbejdere på begge afdelinger giver udtryk for, at tilbuddet har et aktivt samarbejde med flere relevante eksterne aktører, og at etablering af et samarbejde altid vurderes ud fra den enkelte kvindes ønsker og vurderet behov.

Kvinderne beskriver eksempelvis, at tilbuddet er gode til at hjælpe med at få overblik over de forskellige instanser, som der kan være eller er omkring den enkelte kvindes sag og medarbejderne deltager også gerne i møder og evt. undersøgelser. Ledelsen beskriver ligeledes en særlig opmærksomhed på orientering og etablering af tæt samarbejde med myndighed omkring evt. medfølgende børn på Bjæverskovhus og ligeledes i forhold til skole eller daginstitutioner. Derudover beskrives et generelt tæt samarbejde med relevante myndigheder, evt. Familiehus/advokater, jobcentre eller lokal politi, og hvis kvinden har et barn anbragt udenfor hjemmet, så samarbejdes der også gerne med en evt. støttekontaktperson. På Haslevhus beskrives en særlig opmærksomhed på samarbejdet med psykiatrien eller misbrugsbehandling m.m.

Ligeledes vægtes tilbuddets tidligere oplysninger fra 2021, hvor det fremgik både i samtalerne med medarbejderne og ledelsen samt i den fremsendte dokumentation, at tilbuddet har en særlig opmærksomhed på, altid at samarbejde med de eksterne samarbejdspartnere der vurderes relevante ud fra den enkelte kvindes udfordringer og behov.



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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en stor opmærksomhed på kvindernes sundhed og trivsel og herunder yder en helhedsorienteret indsats, som på begge af tilbuddets afdelinger tager udgangspunkt i den enkelte kvindes livssituation, med henblik på at understøtte og forbedre kvindens sundhed og trivsel.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet yder en relevant sundhedsmæssig indsats, som i meget høj grad understøtter den enkelte kvindes mentale trivsel og empowerment til, at opnå et liv uden fysisk eller psykisk vold. Tilbuddet er opmærksom på, først at sikre den enkelte kvindes fysiske og psykiske sikkerhed, så kvinden reelt får mulighed for at restituere. Derudover støttes kvinden i at få bearbejdet voldens konsekvenser og får igennem samtaler og relevante aktiviteter mulighed for at opnå selvindsigt i egen livssituation. På begge afdelinger giver kvinderne selv udtryk for, at de under deres ophold, har fået det markant bedre og trives i tilbuddet. Kvinderne tillægger selv tilbuddets sikkerhed og ro, som en understøttende faktor for deres recovery, sammenlagt med medarbejdernes omsorg og empatiske tilgang, som får kvinderne til at føle sig hørt, respekteret og anerkendt.

På begge afdelinger ydes en helhedsorienteret sundhedsmæssig indsats og både medarbejdere og ledelse beskriver en særlig opmærksomhed på de sundhedsmæssige faktorer, der kan forekomme omkring den enkelte kvindes livsomstændigheder. På Bjæverskovhus udtales eksempelvis en opmærksomhed og særlig indsats i forhold til evt. medfølgende børn, hvor der på Haslevhus i højere grad ydes en indsats der retter sig mod kvindens evt. misbrug og/eller psykiske lidelser. Haslevhus har ligeledes sygeplejerske ansat.

Derudover beskriver både kvinder, medarbejdere og ledelse, at tilbuddet ud fra den enkelte kvindes behov, støtter kvinden i at modtage relevante sundhedsydelse. Kvinderne beskriver eksempelvis følgeskab af en medarbejder og/eller kørsel, i forbindelse med læge eller tandlæge besøg m.m. Endvidere beskrives at medarbejderne gode til at samtale og støtte de kvinder, som har brug for en særlig sundhedsmæssige ydelse, eksempelvis inden for psykiatrien eller misbrug.

Endelig vurderer socialtilsynet, at tilbuddet også har fokus på interne forebyggelse af vold og overgreb og har sikret de fysiske rammer med relevante sikkerhedsforanstaltninger jf. krisecentrets formål.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at på begge afdelinger er der fokus på at understøtte kvindernes selv- og medbestemmelse, både i forhold til eget liv og i hverdagen på de respektive afdelinger.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet lagt vægt på tilbuddets faglige tilgange og metoder, som foruden at skabe sikkerhed for kvinden, også har til formål at understøtte kvinderne i at opnå selvverd og selv- og medbestemmelse.

På begge afdelinger bliver det beskrevet, både af kvinderne selv og af medarbejderne, at kvinderne altid inddrages og er medbestemmende i relation til målsætningen for deres ophold. Ligeledes beskriver medarbejdere og ledelse, i tråd med tilbuddets værdigrundlag, en stor opmærksomhed på at udvise respekt for kvindernes ret til at træffe egne beslutninger, samt udvise respekt og rummelighed overfor kvindernes forskellighed og individuelle forudsætninger. Kvinderne beskriver ligeledes, at de i meget høj grad oplever medarbejderne som empatiske, omsorgsfulde og anerkendende, hvilket får kvinderne til at føle sig ligeværdige og respekteret. Endvidere beskriver lederen på Bjæverskovhus, at de er blevet opmærksom på kvindernes samtykkeerklæring i forhold til, at medarbejderne i relation til sikkerheden i tilbuddet, kan være i en situation, hvor de bliver nød til at gå ind på kvindens værelse. Derudover er de blevet opmærksom på, "hvor langt skal de gå for den enkelte kvinde" i forhold til hensynet til den fælles kvindegruppe. Endvidere har de i supervision drøftet "magt-begrebet" og herunder strukturen, eksempelvis gruppesamtaler, morgenmøder og den daglige rutine og bærende struktur, som i høj grad en del af tilbuddets samlede indsats.



Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Bedømmelsen af indikatoren fastholdes og socialtilsynet vægter kvindernes beskrivelser sammenlagt med socialtilsynets egne observationer under de to uanmeldte tilsynsbesøg på begge afdelinger i 2022.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på, at kvinder på begge afdelinger giver udtryk for, at de i meget høj grad oplever sig anerkendt og respekteret. Ens for begge afdelinger beskriver kvinderne, at de i alle henseender oplever at blive inddraget og hørt i, hvad kvinderne selv ønsker at få ud af deres ophold. Derudover beskrives, at medarbejderne er gode til at sige undskyld, hvis der bliver begået fejl samt "lægger øre" til og siger altid; "at hvis der er noget så kom" eksempelvis hvis kvinden ønsker følgeskab eller bisidder hos en advokat. Kvinderne beskriver, at det giver tryghed selvom de godt ved, at de selv skal gøre det, så er medarbejderne der og vil gerne hjælpe. Ligeledes oplever kvinderne medarbejderne som anerkendende også, hvis der i strukturen er noget, som den enkelte kvinde oplever som udfordrende og der kan laves individuelle aftaler. Yderligere har socialtilsynet hæftet sig ved, at i samtalerne med medarbejderne beskrives kvinderne i en respektfuld og anerkendende tone, hvilket også tydeligt fremgår i socialtilsynets egne observationer af samspillet mellem medarbejderne og de kvinder, som var tilstede under de uanmeldte besøg på begge afdelinger.

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 i bedømmelsen af indikatoren, som fastholdes, lagt vægt på kvindernes beskrivelser i samtalerne med socialtilsynet under de uanmeldte tilsynsbesøg på begge afdelinger i 2022.

På begge afdelinger giver samtlige kvinder udtryk for, at de i meget høj grad har indflydelse på deres hverdag. Derudover vægtes kvindernes beskrivelser af, at de selv er med til at definere og beslutte målsætningen for deres ophold, og at de jævnligt har samtaler med deres kontaktperson i forhold til, selv at få skabt en struktur og overblik i deres liv samt følge op på deres individuelle udvikling og ønsker for fremtiden. Endvidere beskriver kvinderne, at de på de daglige morgenmøder har mulighed for indflydelse og kan komme med input og ønsker til dagligdagen i huset mv. Ligeledes vægtes kvindernes beskrivelser af, at medarbejderne altid tager udgangspunkt i den enkelte kvindes udfordringer og ønsker samt respekterer eller arbejder motiverende, hvis der er noget som en kvinde ikke har lyst til. Endvidere vægtes at flere af kvinderne giver udtryk for, at medarbejderne er særdeles empatiske og anerkendende, hvilket får kvinderne til at føle sig ligeværdige og respekteret.

Socialtilsynet anerkender, at der samtidig er forhold i tilbuddet, som kvinderne umiddelbart ikke har indflydelse på qua tilbuddets formål og behov for særlige sikkerhedsmæssige vilkår, som i høj grad handler om kvindernes sikkerhed og, at uvedkommende ikke skal få adgang til afdelingen. Derudover har tilbuddet almene regler vedrørende rygning, indtag af alkohol/eller euforiserende stoffer og overnattende gæster, som kvinderne heller ikke har indflydelse på og som socialtilsynet vurderer er regler og rammer, som ikke overskrider den personlige frihed.



Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at begge afdelinger arbejder helhedsorienteret og relevant differentieret med målgruppens behov, med en stor opmærksomhed på at understøtte den enkelte kvindes fysiske og mentale sundhed samt kvindens evt. medfølgende børn.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet lagt vægt på, at på begge afdelinger kan medarbejdere og ledelse redegøre for en relevant sundhedsmæssig indsats i relation til afdelingens målgruppe og de eventuelle individuelle og særlige udfordringer, som den enkelte kvinde måtte have.

Ligeledes vurderer socialtilsynet, at begge afdelinger yder en helhedsorienteret sundhedsmæssig indsats og har en særlig opmærksomhed på de individuelle faktorer, der kan forekomme omkring den enkelte kvindes livsomstændigheder samt kvindens sundhed og trivsel. På Bjæverskovhus udtales eksempelvis en særlig indsats og opmærksomhed på evt. medfølgende børn, hvor der på Haslevhus i højere grad er en opmærksomhed og ydes en indsats der retter sig mod kvindens evt. misbrug enten af euforiserende stoffer eller alkohol og/eller psykiske/psykiatriske lidelser.

Derudover har socialtilsynet særligt hæftet sig ved, at på begge afdelinger giver samtlige kvinder udtryk for, at de under deres ophold har fået det markant bedre. Kvinderne fortæller, at de i meget høj grad trives på afdelingen og fremhæver samtalerne med medarbejderne, og/eller genetablering af kontakt til det psykiatriske regi som positive tiltag for deres trivsel. Derudover beskrives, at flere af kvinderne oplever at have fået en større indsigt i sig selv og i deres egne behov samt en forståelse for, hvorledes volden på negativ vis har præget deres liv, hvilket også beskrives som være gældende for kvindernes evt. medfølgende børn. Endvidere fremhæver kvinderne tilbuddets sikkerhed og ro, som de oplever som en særdeles vigtig healende faktor for deres recovery, sammenlagt med medarbejdernes omsorg og støtte til, at kvinderne kan modtage relevante sundhedsydelse så som, tandlæge og lægebesøg. Derudover sikrer tilbuddet, at kvinderne tilbydes en daglig struktur med aktiviteter og indlagte daglige samtaler, både individuelt og i grupper, som er med til at understøtte kvinden i at få bearbejdet volden.

Endelig vurderer socialtilsynet de fysiske rammer fremmer muligheden for, etablere et socialt fællesskab, som kan medvirke til, at kvinderne oplever sig som en del af en gruppe og et fællesskab, som understøttende for trivsel, hvilket til dels også kommer til udtryk i nogle af socialtilsynets samtaler med kvinderne.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.a

Bedømmelsen fastholdes og socialtilsynet har primært lagt vægt på kvindernes egne beskrivelser under samtalerne med socialtilsynet i forbindelse med uanmeldt tilsynsbesøg på begge afdelinger i 2022.

Samtlige kvinder socialtilsynet taler med, på begge afdelinger, giver entydigt udtryk for, at de mentalt og fysisk har fået det langt bedre end før de tog ophold. Kvinderne fremhæver roen i tilbuddet, omsorgen fra medarbejderne samt samtalerne og herunder den personlige indsigt, som de har opnået i forhold til "voldens" konsekvenser. Derudover fremhæves støtten og samtalerne med medarbejderne vedr. medfølgende børns evt. reaktioner i forbindelse med ophold. Endvidere beskrives af flere af kvinderne, at fordi de har fået det markant bedre, både fysisk og mentalt har de også fået håb om, at de kan komme til at leve et selvstændigt liv i egen lejlighed uden fysisk og/eller psykisk vold.

Socialtilsynet er samtidig vidende om, at tilbuddet på begge afdelinger, også har haft kvinder som har haft taget ophold, og som formodentlig ikke kom i tilstrækkelig trivsel, og som ledelsen beskriver, selv har valgt og/eller er blevet opfordret til at ende deres ophold før tid.



Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på tidligere oplysninger fra 2021 sammenlagt med kvinderne og medarbejdernes beskrivelser under de uanmeldte tilsynsbesøg på begge afdelinger i 2022.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på, at på begge afdelinger beskriver både kvinder, medarbejdere og ledelse, at tilbuddet i flere henseende ud fra den enkelte kvindes behov, støtter kvinden i at komme til at modtage relevante sundhedsydelser. Kvinderne beskriver eksempelvis følgeskab af en medarbejder og/eller kørsel, i forbindelse med læge eller tandlæge besøg m.m. Endvidere beskrives, at medarbejderne er gode til at samtale og støtte de kvinder, som har brug for en særlig sundhedsmæssig ydelse eksempelvis inden for psykiatrien og/eller misbrug. Endvidere beskriver leder på Haslevhus, i relation til de kvinder som har et misbrug, at flere af disse fået etableret misbrugsbehandling efter endt ophold.

Desuden vægtes det fortsat, at tilbuddet i 2021 oplyste om, at de tilstræber jævnlig opfølgning på samarbejdet med myndighedskommune samt øvrige relevante eksterne aktører i relation til kvindernes både aktuelle og mere langsigtede behov. Ligeledes lægges der vægt på, at der i dokumentation fra 2021 fremgik, at tilbuddet har en opmærksomhed på at støtte kvinderne, i forhold til at opsøge og indgå i relevante sundhedsydelser såsom læge, tandlæge, hospital m.v. Endvidere fremgik i relation til evt. medfølgende børn, at tilbuddet tager initiativ til samarbejde med handlekommunen, i forhold til barnet eller børnenes sundhed, trivsel og udvikling.

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 i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på både kvinder, medarbejdere og ledelsens beskrivelser i samtalerne med socialtilsynet, sammenlagt med tidligere oplysninger fra 2021, som vidner om, at medarbejdernes viden om målgruppens fysiske og mentale sundhed i meget høj grad imødekommer målgruppens behov.

Samtlige kvinder som socialtilsynet taler med giver udtryk for, at medarbejderne har en udtalt opmærksomhed på kvinderne og evt. medfølgende børns fysiske og mentale trivsel. Ligeledes oplever kvinderne på begge afdelingerne, at de i meget høj grad modtager en indsats, som er i overensstemmelse med deres situation og behov. Kvinderne fremhæver eksempelvis roen i tilbuddet og medarbejdernes omsorg samt forståelse og indsigt i kvindens situation. Endvidere fremhæves den tværfaglige indsats, hvor kvinderne både har adgang til socialrådgiver, psykologsamtaler samt pædagogiske indsatser og aktiviteter, som tilsammen understøtter kvindernes recovery og egen indsigt samt forståelse af voldens konsekvenser og deres fremtidige mulighed for, på sigt at få etableret et liv uden fysisk og psykisk vold.

Derudover vægtes medarbejderne beskrivelser af deres tilgange, metoder og indsatser, hvoraf det tydeligt fremgår, at tilbuddet på begge afdelinger har medarbejdere, som har et indgående kendskab til målgruppen og erfaring i arbejdet med kvinder, som har været udsat for fysisk og/eller psykisk vold. Ligeledes beskriver både kvinder og medarbejdere tilbuddets indsatser og opmærksomhed omkring evt. medfølgende børn og hvorledes disse som oftest reagerer, ud fra alder og modenhed og hvorledes de igennem samtaler og aktiviteter støttes bedst muligt under opholdet.

Socialtilsynet hæfter sig ved den særlige tilgang og indsats der retter sig mod kvinder med evt. misbrug og/eller psykiatriske udfordringer, og hvori både kvinder og medarbejdere beskriver en særlig opmærksomhed på den sundhedsmæssig indsats, hvilket også understøtter disse kvinders kontakt til både det psykiatriske regi og sundhedsvæsenet.

Endelig lægges der vægt på tilbuddets helhedsorienterede fokus på, hvorledes kvindens fysiske tilstand påvirker den mentale tilstand og omvendt.



Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad forebygger, at der forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet lagt vægt på kvindernes oplevelse af tryghed, som både italesættes af kvinder under de aktuelle uanmeldte tilsynsbesøg og ved tidligere tilsyn i 2021.

Derudover har socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet italesætter volden og arbejder målrettet på at klæde kvinder og evt. medfølgende børn på til at håndtere konflikter uden vold gennem forskellige former for aktiviteter og samtaler. Endvidere beskrives i samtalerne med kvinder, at medarbejderne er gode til at løse konflikter og presser unødigt ikke den enkelte kvinde mod hendes lyst.

På baggrund af medarbejderne og ledelsens beskrivelser, vurderer socialtilsynet, at tilbuddet har en særlig opmærksomhed på, dels at forebygge og dels på relevant vis at håndtere evt. interne situationer med risiko for vold og overgreb i tilbuddet, hvilket socialtilsynet vurderer ligeledes er i overensstemmelse med tilbuddets formål og indsatserne, i relation til at støtte voldsudsatte kvinder. Medarbejderne beskriver ligeledes en tryghed i, at rammerne er tydelige, eksempelvis hvis en kvinde er tydeligt påvirket af alkohol og/eller euforiserende stoffer, så skal hun ikke tage ophold på fællesarealerne eller hvis kvinden er truende, så kan hun ikke være i tilbuddet.

Ligeledes lægges der vægt på, at begge afdelinger har etableret relevante og nødvendige sikkerhedsforanstaltninger i henhold til tilbuddets målgruppe og formål. På Bjæverskov hus har kvinderne om natten mulighed for at tilkalde leder/medarbejder, hvorimod der på Haslevhus er fast nattevagt, hvilket socialtilsynet vurderer er med til at sikre, at kvinderne under deres ophold kan føle sig i sikkerhed og opleve tryghed.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 7.a

Bedømmelsen fastholdes og socialtilsynet har lagt vægt på tidligere oplysninger vedr. tilbuddets formål og indsats sammenlagt med både kvinders, ledelsens og medarbejdernes oplysninger under de aktuelle uanmeldte tilsynsbesøg i 2022.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på ledelsens beskrivelser og overvejelser i relation til konkrete sager, hvori det for socialtilsynet tydeligt fremgår, at både ledelsen og medarbejderne, har udvist en særlig opmærksomhed på målgruppens sårbarhed, og konkret fagligt relevant har handlet, når der eksempelvis har været situationer med iboende risiko for krænkelser og/eller tegn på vold. Socialtilsynet har i beskrivelserne særligt hæftet sig ved, at på begge afdelinger har både ledelsen og medarbejderne ageret relevant forsvarligt, både i forhold til den enkelte kvinde, gruppen af kvinder og evt. medfølgende børn, når der har været indskrevet kvinder, som har udvist en uacceptabel og evt. krænkende adfærd, som indirekte bringer "volden" ind i tilbuddet. Endvidere beskriver medarbejdere, at de konkret bruger "sceneskift" og relationen til den enkelte kvinde i forhold til at nedtrappe konflikter. Derudover sparrer medarbejderne med hinanden og har under Corona-pandemien brugt "timeout" for at drøfte evt. hændelser som der har været og hvordan de hver især oplever situationen og hvad den gjorde ved den enkelte medarbejder. Medarbejderne fremstår her reflekterende og med indsigt i målgruppens udfordringer samtidig med, at de fastholder rammen og tilbuddets formål og herunder også passer på de andre kvinder.

Derudover lægges der vægt på kvindernes beskrivelser af tilbuddets sikkerhedsforanstaltninger og indsats, hvor det for socialtilsynet tydeligt fremgår, at kvinderne dels oplever sig trygge i tilbuddet og dels, at kvinderne altid kan få fat på en medarbejder, også i nattetimerne og hermed modtager en indsats der tydeligt retter sig mod sikkerheden for kvinder, der har været udsat for vold samt understøtter kvinderne i at få etableret en fremtid uden vold og krænkelser, både fysisk og psykisk.

Endvidere vægtes at qua tilbuddets formål, er der på begge afdelinger en særlig opmærksomhed på, at tilbuddet kan blive opsøgt af udefrakommende personer, der potentielt kan blive voldelig over for en af kvinderne, og derfor har etableret en række relevante sikkerhedsforanstaltninger i form af overvågning, låsesystemer og alarmer for at sikre kvinderne mod udefrakommende vold og overgreb. Derudover er der nattevagt på Haslevhus.



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 tilbuddets ledelse i høj grad er faglig kompetent og varetager den daglige drift af begge afdelinger forsvarligt og i overensstemmelse med tilbuddets formål og værdigrundlag. Tilbuddet har en god og hensigtsmæssig organisering, hvor afdelingslederne fremstår med relevant fokus på indsatsen rettet mod kvinderne.

Socialtilsynet har lagt vægt på både de personlige og de mere formelle kompetencer og kvalifikationer, som begge daglige ledere har erhvervet sig igennem mange års arbejde med udsatte borgere og med ledelse, ligesom der lægges vægt på medarbejdernes positive udsagn om ledelsen, som de oplever kompetent og understøttende i forhold til indsatserne.

På baggrund af observationer og oplysninger under de aktuelle uanmeldte tilsynsbesøg på begge afdelinger, vurderer Socialtilsynet, at der er en hensigtsmæssig rollefordeling og et godt samarbejde mellem koncernledelsen, daglige ledere og medarbejderne. Ledelsen sikrer, at medarbejdergruppen tilbydes kontinuerlig ekstern supervision og der er fra ledelsens side fokus på metodeudvikling og opkvalificering af medarbejdernes kompetencer og indsatsen i det hele taget. Socialtilsynet vurderer således, at det daglige arbejde med kvinderne varetages af en kompetent og erfaren ledelse og medarbejdergruppe, der af kvinderne opleves nærværende, anerkendende og imødekommende. Kvinder kan ved tilsynsbesøget beskrive en målrettet indsats fra tilbuddets side, der har skabt positiv udvikling og trivsel for kvinden.

Endvidere vurderer Socialtilsynet, at bestyrelsen har relevante uddannelser og erfaringer i forhold til drift af sociale tilbud. Socialtilsynet hæfter sig dog ved, at bestyrelsen udelukkende er i besiddelse af medlemmer, der i forvejen er engageret i koncernen.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,9

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, at ledelsen i Forenede Care Krisecenter har relevante kompetencer i forhold til at understøtte drift og udvikling af tilbuddet. Tilbuddets ledelse opleves kompetent i forhold til indsatsen og ses at fastholde et kontinuerligt fokus på relevant opkvalificering af ledelsens og medarbejdernes kompetencer og de samlede indsatser rettet mod kvinderne.

I vurderingen er det vægtet, at tilbuddets daglige ledere har relevante uddannelser og efteruddannelser samt erfaring i arbejdet med udsatte borgere, herunder også erfaring fra kvindekrisecenter og arbejdet med udsatte borgere i krise.

Socialtilsynet har endvidere lagt vægt på, at bestyrelsen har relevante kompetencer i forhold til drift af sociale tilbud og ses at understøtte afdelingsledere med deres viden og kompetencer, herunder med et relevant fokus på drift og udvikling.

Endelig vurderer socialtilsynet, at ledelsen fremstår med fokus på at sikre regelmæssig supervision og forskellige fora for faglig sparring både internt i tilbuddet og i forbindelse med samarbejde med øvrige kvindekrisecentre fx i form af "erfa-grupper" for de forskellige medarbejdergrupper.



Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

I bedømmelsen af indikatoren, som fastholdes, har Socialtilsynet fortsat vægtet, at de samlede ledelseskompetencer understøtter en kompetent drift og udvikling af begge afdelinger under Forenede Care Krisecenter. Der er lagt vægt på, at daglige ledere er relevant grunduddannet og med en række efteruddannelser, samt længerevarende erfaring med udsatte målgrupper.

Medarbejdere på begge afdelinger beskriver ved de uanmeldte tilsynsbesøg, hvordan ledelsen understøtter medarbejderne i den daglige praksis og handler relevant, når dette er påkrævet. Endvidere beskriver medarbejderne en tilgængelig ledelse, der stiller sig til rådighed for faglig sparring i det daglige og samtidig sikrer høj grad af medinddragelse.

I forbindelse med opstart af Bjæverskovhus har leder etableret et ledelsesnetværk med andre nystartede krisecentre, med henblik på at etablere en større samarbejdsflade i ledelsesregi, men også i forhold til medarbejdernes forskellige kompetenceområder. Haslevhus indgår nu også i dette netværk og ledelsen beskriver at indhente relevant sparring i dette regi.

En konkret henvendelse til socialtilsynet fra en tidligere indskrevet kvinde drøftes under tilsynet på Bjæverskovhus. Under leders fremstilling af sagen fremstår leder særdeles åben overfor den følelsesmæssige belastning, som kvinden med sin personlighed har forårsaget, både for lederen selv, medarbejdergruppen samt tilbuddet som helhed. Endvidere giver leder udtryk for, at kvinden, i meget høj grad har bidraget til mere viden og refleksion, både hos hende selv og i medarbejdergruppen, hvor alle blandt andet har modtaget individuel supervision. På baggrund af leders beskrivelser, er det socialtilsynets vurdering, at leder i sin fremlæggelse og beskrivelser, fremstår særdeles faglig og personlig kompetent og i relation til den konkrete klage, i meget høj grad har gjort sig relevante overvejelser og handlet i overensstemmelse med tilbuddets formål og værdier. Leder beskriver i relation til opsamling, at de løbende har orienteret og talt med de resterende kvinder og herunder også har haft en opmærksomhed på, hvad den konkrete kvinde havde af indvirken på de øvrige kvinder.

Tilsvarende drøftes en konkret henvendelse fra et andet krisecenter på Haslevhus, hvor leder fremstår åben og beskrivende samt anerkendende i forhold til hændelsen om, at nogle kvinder var taget ud af tilbuddet og var havnet i en voldsom episode.

Endelig har socialtilsynet lagt vægt på, at afdelingernes daglige ledere understøttes af den øverste ledelse i koncernen Forenede Care, herunder afholdes jævnlige møder mellem daglige ledere og koncernens direktør, ligesom afdelingslederne understøttes af koncernens administration i forhold til økonomi og andre overordnede organisatoriske opgaver.

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

I bedømmelsen er der fortsat lagt vægt på, at tilbuddets medarbejdere modtager ekstern faglig supervision. Af oplysninger fra medarbejdere og ledelse på Haslevhus fremgår det, at supervision og faglig sparring på personalemøder har haft svære betingelser i en periode pga. corona, hvilket Socialtilsynet anerkender er et vilkår under en pandemi. På baggrund af oplysninger fra medarbejdere og ledelse forventer socialtilsynet, at tilbuddet vil arbejde systematisk med faglig sparring og ekstern faglig supervision, med henblik på at sikre en professionel tilgang og løbende udvikling af medarbejdernes faglighed.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet vægtet, at både ledelse og medarbejdere på Bjæverskovhus oplyser om faste punkter til faglig sparring i forbindelse med personalemøde. Af disse oplysninger fremgår det, at afdelingen fortsat faciliterer "faglig onsdag", hvor medarbejderne drøfter og reflekterer over deres praksis, herunder hvordan de får øvet og får implementeret de metoder og tilgange, som de har valgt at arbejde med afsæt i. Supervisionen er med afsæt i NLP og familieopstilling, og "faglige onsdage" anvendes til en opsummering af supervisionen, med udgangspunkt i hvad medarbejderne skal anvende i praksis mv.



Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.c

Socialtilsynet hæver bedømmelsen af indikatoren og lægger vægt på, at bestyrelsen ses at agere kompetent og aktiv i forbindelse med drift og udvikling af Forende Care Krisecenter. I forbindelse med det aktuelle tilsynsbesøg har socialtilsynet modtaget fire bestyrelsesreferater fra 2021, referaterne ses imidlertid kun at vedrøre Bjæverskovhus og ikke Haslevhus.

Af fremsendte bestyrelsesreferater fremgår det, at bestyrelsen følger driften og udviklingen af tilbuddet, herunder drøfter øvrige visioner for tilbuddet. Det fremgår af fremsendte oplysninger, herunder bestyrelsesreferater for 2021, at bestyrelsen er sammensat af 4 medlemmer, der samlet set har mange års erfaring med ledelse, drift og økonomi inden for omsorgsområdet. Medlemmerne er ansat i Forenede A/S, og et bestyrelsesmedlem, der tillige fungerer som krisecentrets øverste leder i form af sin rolle som direktør, er deltagende i bestyrelsesarbejdet uden stemmeret. Socialtilsynet er opmærksom på, at tilbuddets bestyrelse ikke besidder medlemmer, der ikke er engageret i koncernen, hvormed ingen fremstår uvildige i forhold til driften og udviklingen. Dette forhold er drøftet med ledelsen ved tidligere tilsynsbesøg.

Den daglige leder af Bjæverskovhus oplyser fortsat om, at hun har løbende møder med bestyrelsen og holder bestyrelsen orienteret om driften og den økonomi der er tilrettelagt ift. tilbuddet.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages af en ansvarlig ledelse og en kompetent medarbejdergruppe. Socialtilsynet har vægtet, at tilbuddets ledelse har fokus på sammensætningen af tilbuddets samlede faglige kapacitet, ligesom der fra ledelsens side kontinuerligt er fokus på metode- og kompetenceudvikling samt implementering af relevante faglige tilgange og metoder. Kvinder fra begge afdelinger kan beskrive, at de bliver mødt af medarbejdere med relevante kompetencer, som understøtter deres trivsel og udvikling under opholdet. Kvinderne beskriver desuden en oplevelse af, at de ud fra deres behov, har tilstrækkelig kontakt til medarbejderne.

Socialtilsynet hæfter sig positivt ved, at medarbejdernes arbejdstid ses at være tilrettelagt så det sikres, at medarbejderne løbende kan tilrettelægge og gennemføre aktiviteter, samtaler mv. med udgangspunkt i kvindernes særlige behov.

Endelig vurderer Socialtilsynet, at ledelsen har fokus på at understøtte et godt arbejdsmiljø med henblik på at forebygge sygefravær og uforholdsmæssig personalegennemstrømning. Medarbejdere og ledelse kan oplyse om et godt arbejdsmiljø, med stor grad af inddragelse af medarbejdere og et lavt sygefravær.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet har hævet bedømmelsen af indikatoren og lagt vægt på, at kvinder på begge afdelinger oplyser om at de kan få den kontakt til medarbejdere som de ønsker og har behov for. Kvinderne beskriver endvidere, at medarbejderne har relevante kompetencer i forhold til deres behov og problemstillinger. Endvidere tilkendegiver kvinderne, at de oplever at blive mødt omsorgsfuldt og anerkendende af medarbejdere, der har stor indsigt i voldens dynamik og i deres særlige situation. De beskriver, at medarbejdernes evne til at formidle denne viden videre, har en stor betydning for deres trivsel og udvikling under deres ophold i tilbuddet. På Haslevhus fortæller en kvinde, at det er hendes oplevelse, at medarbejdergruppen, foruden specifik viden om vold, også har indgående viden omkring misbrug og psykiatri.

I bedømmelsen af indikatoren har Socialtilsynet samtidig vægtet oplysninger om den konkrete normering på begge afdelinger, hvoraf det fremgår, at der er overensstemmelse mellem den budgetterede normering og det faktiske antal medarbejdere.



Indikator 9.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.b

Bedømmelsen af indikatoren hæves fra 3 til 5 og der lægges vægt på, at der siden seneste tilsynsbesøg på Bjæverskovhus ikke har været ophør eller nyansættelse af faste medarbejdere. Desuden vægtes det, at Haslevhus også ses at have etableret sig med en stabil medarbejdergruppe. En medarbejder er ophørt siden afdelingen gik i drift.

I bedømmelsen af indikatoren har Socialtilsynet fortsat lagt vægt på oplysninger fra nygodkendelsen af Bjæverskovhus, hvoraf det fremgår, at tilbuddets ledelse vil forebygge høj personalegennemstrømning ved at understøtte et godt og sundt arbejdsmiljø, tilbyde kompetenceudvikling og kurser samt sikre, at medarbejderne har indflydelse på arbejdsdagen og tilrettelæggelsen af indsatsen. Socialtilsynet hæfter sig positivt ved og tillægger det vægt, at medarbejderne oplyser om et trygt arbejdsmiljø, hvor kompetenceudvikling og medindflydelse i høj grad understøttes af daglig leder.

Socialtilsynet forventer fortsat, at tilbuddets organisering og drift vil sikre, at personalegennemstrømningen ikke vil blive på et højere niveau end på sammenlignelige arbejdspladser.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.c

Ledelsen på begge afdelinger oplyser om lavt sygefravær blandt de faste medarbejdere, hvilket er lagt til grund for bedømmelsen af indikatoren. Desuden oplyser medarbejderne om et godt arbejdsmiljø samt høj grad af trivsel i arbejdet. Medarbejderne tillægger det stor betydning, at de har stor indflydelse på hverdagen og indsatserne i tilbuddet. Socialtilsynet lægger blandt andet disse oplysninger til grund for det lave sygefravær som beskrives af ledelsen. Socialtilsynet har endnu ikke modtaget årsrapport med tilhørende nøgletal, hvormed der udelukkende lægges vægt på ledelsens oplysninger.

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

Af fremsendte medarbejderoversigter fra begge afdelinger fremgår det, at omfanget af vikarforbrug på afdelingerne er på et passende niveau og ses dermed hensigtsmæssigt i forhold til den pædagogiske indsats. På Bjæverskovhus anvendes frivillige, som dermed ikke er ansatte medarbejdere, men som kommer kontinuerligt i huset og har faste tilrettelagte opgaver og indgår ikke i den konkrete indsats rettet mod kvinderne. Desuden fremgår af bestyrelsesreferat, at leder på Bjæverskovhus oplyser om, at afdelingen har seks meget stabile frivillige. Herunder, at afdelingen har holdt frivillig-møde, hvor de frivillige blev undervist i voldsformer, hvordan der arbejdes med det og hvilke tegn der er på volden. Dette ser socialtilsynet som en indikation på, at tilbuddet forsøger at understøtte de frivilliges viden om indsatsen.



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Den økonomiske vurdering relaterer sig til seneste anmeldte tilsynsbesøg på Bjæverskovhus den 4. marts 2021. Socialtilsynet er aktuelt i dialog med koncernens administration omkring budgetter for 2022, da der pågår ændringer i afdelingernes organisering. Temaet økonomi bliver først behandlet ved indsendelse af budget for 2022, når tilbuddet har den nye konstruktion endeligt på plads.

I forbindelse med nygodkendelse af Bjæverskovhus Kvindekrisecenter, har Socialtilsynet vurderet, at tilbuddets budget for opstarten og det første driftsår viser mulighed for bæredygtighed og gennemsigtighed. Socialtilsynet har endvidere vurderet, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i indsatsen og for hensigtsmæssig drift af tilbuddet. Socialtilsynet har en særlig opmærksomhed på, at tilbuddet indgår i en koncern og vil have en opmærksomhed på samhandel og på de ydelser som koncernen vil bistå med i forhold til drift og udvikling af tilbuddet. Socialtilsynet har påset, at tilbuddets budget for 2021 afspejler de faktiske forhold og ikke indeholder uvedkommende poster. Tilbuddet har i forbindelse med nygodkendelsen oplyst om den koncerninterne handel mellem tilbuddet og Forenede Care. Ved det konkrete tilsynsbesøg har Socialtilsynet haft en særlig opmærksomhed på at afstemme den faktiske normering i tilbuddet med budgettets forudsætninger.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Bjæverskovhus er oprettet som et selvstændigt tilbud under koncernen Forenede Care A/S, som vil understøtte tilbuddet i forhold til en række administrative og udviklingsmæssige opgaver.

Det fremgår af tilbuddets budget, at det er beregnet på 6 pladser og udviser et forventet overskud på 2,75% af omsætningen. Socialtilsynet har vurderet, at tilbuddets forventede indtægter og omkostninger balancerer i forhold til tilbuddets målgruppe.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

På baggrund af indberettet budget for et fuldt driftsår, der vil være tilbuddets første driftsår, har Socialtilsynet vurderet, at tilbuddets økonomi giver mulighed for at ansætte medarbejdere med relevante kompetencer, og for at tilbyde relevante aktiviteter og indsatser til målgruppen.

På baggrund af tilbuddets beskrivelse af målgruppe, faglige tilgange og metoder, indsatser og medarbejderoplysninger, vurderer Socialtilsynet, at krisecentrets økonomi i høj grad giver mulighed for at tilrettelægge en indsats med den fornødne kvalitet inden for opholdsprisen.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

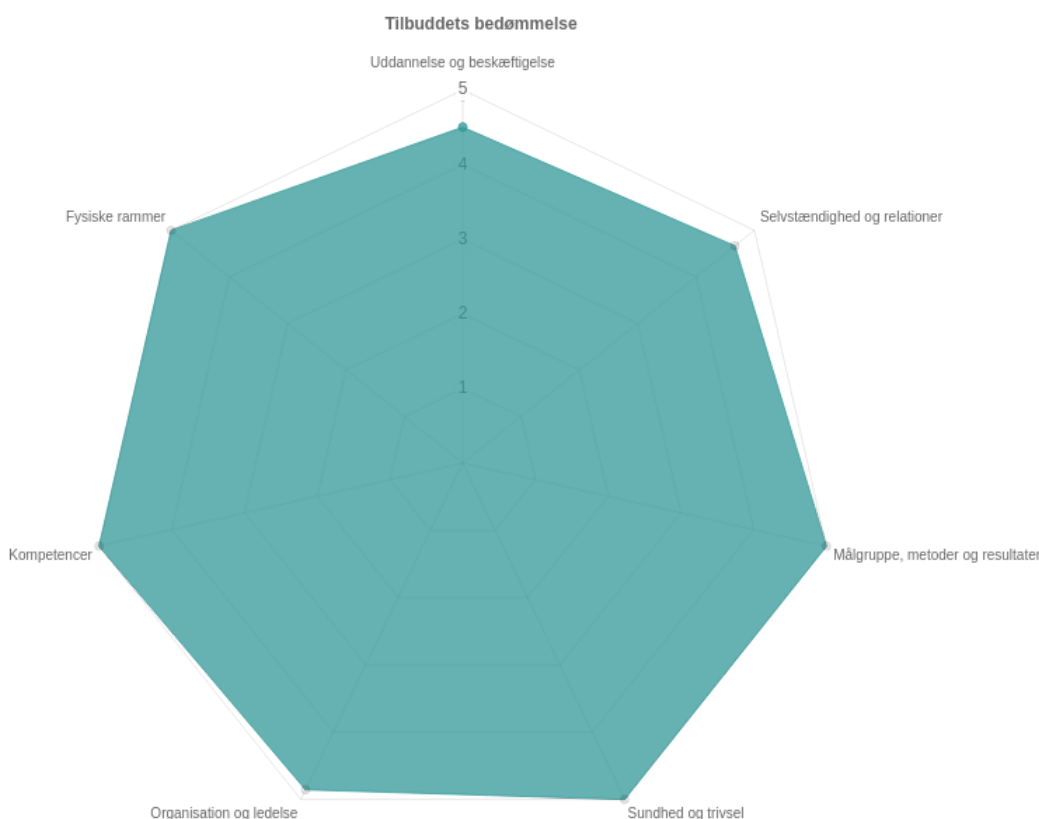
Socialtilsynet har vurderet, at der er gennemsigtighed i budgettet for et fuldt driftsår. Socialtilsynet er opmærksom på, at tilbuddet indgår i en koncern, og Socialtilsynet vil løbende følge krisecentrets økonomi set i relation til koncernens øvrige økonomi, herunder følge samhandel mv. I den sammenhæng, har Socialtilsynet taget de indberettede administrationsomkostninger til efterretning.

Socialtilsynet vurderer, at der i fornødent omfang er gennemsigtighed i tilbuddets økonomiske forhold over for Socialtilsynet og visiterende kommuner. Socialtilsynet lægger til grund, at oplysningerne i budgettet i tilfredsstillende omfang afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for Socialtilsynet i forbindelse med tilsynsbesøget. Tilbuddets ledelse har oplyst at ville sikre overensstemmelse mellem indberetninger på Tilbudsportalen og den faktiske normering i tilbuddet.

På baggrund af det fremsendte budget og koncernnoter ved nygodkendelsen har socialtilsynet vurderet, at der er gennemsigtighed i krisecentrets økonomi.



Spindelvæv



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

Datakilder

Kilder

- Øvrige dokumentkilder
- Medarbejderoversigt
- Tilbudsportalen
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Tilbuddets vedtægter
- Tidligere tilsynsrapport

Interviewkilder

Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

Beskrivelse

På begge afdelinger er der talt med ledelse, medarbejdere og kvinder.

På Bjæverskovhus er der foretaget gruppeinterview med tre kvinder og på Haslevhus er der foretaget interview med en enkelt kvinde.



Observationskilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere