

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn (høringsrapport)



Tilbuddets navn:	Den selvejende institution Viborg Krisecenter
Dato for generering af rapport:	11-05-2023
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Midt Papirfabrikken 38 8600 Silkeborg

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	9
Kriterium 2	9
Målgruppe, metoder og resultater	12
Kriterium 3	12
Sundhed og trivsel	15
Kriterium 4	15
Kriterium 5	17
Kriterium 7	20
Organisation og ledelse	22
Kriterium 8	22
Kriterium 9	24
Kompetencer	27
Kriterium 10	27
Fysiske rammer	30
Kriterium 14	30
Økonomi	32
Økonomi 1	32
Økonomi 2	32
Økonomi 3	33
Spindelvæv	33
Datakilder	33
Interviewkilder	34
Observationskilder	34

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om plejefamilien eller tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn. En del af oplysningerne er hentet fra Tilbudsportalen, hvor der fremgår bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet, indeholder tilsynsrapporten en gennemgang af de syv temaer fra kvalitetsmodellen, hvor der kan være lagt særligt fokus på udvalgte temaer. Et tilsyn kan godt indeholde mere end ét tilsynsbesøg, eksempelvis både et anmeldt og et uanmeldt tilsynsbesøg, eller hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet være administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten, hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, på hvilken afdeling, og hvorvidt det var anmeldt eller uanmeldt.

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten og sikrer dialogen med plejefamilien eller tilbuddet med udgangspunkt i kvalitetsmodellen, som beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen giver et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af kvaliteten.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, i Lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i plejefamilien eller tilbuddet. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Vurderingen af en plejefamilie eller et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til plejefamiliens eller tilbuddets godkendelse. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om den fornødne kvalitet er til stede. Socialtilsynet kan inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten inden for rammerne af temaet

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn. Ved en godkendelse vurderes der ud fra, om Socialtilsynet forventer, at plejefamilien eller tilbuddet kan opfylde indikatorer og kriterier. Ved det driftsorienterede tilsyn bedømmes indikatorerne efter følgende skala:

5. i meget høj grad opfyldt.
4. i høj grad opfyldt.
3. i middel grad opfyldt.
2. i lav grad opfyldt.
1. i meget lav grad opfyldt.

Bedømmelsen af indikatorerne understøtter vurderingen af kriterierne, hvilket resulterer i en samlet, skriftlig kvalitetsvurdering for hvert tema.

Hver indikator gives i forlængelse af den skriftlige bedømmelse en værdi (score) for opfyldelsesgraden. Ud fra den værdi, som indikatorerne er givet, udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Værdien udregnes som et gennemsnit af henholdsvis indikatorerne og kriteriernes værdier. Det samlede resultat af denne talmæssige bedømmelse udtrykkes grafisk i form af et "spindelvæv".

Spindelvævet og scorer offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Spindelvæv og scorer giver overblik over kvalitetsbedømmelsen inden for hvert tema og bruges i dialogen med plejefamilien eller tilbuddet om at fastholde og udvikle kvaliteten fremadrettet.

Efter endt høringsperiode vil den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår blive publiceret på Tilbudsportalen.

Der henvises i øvrigt til www.socialstyrelsen.dk, hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Den selvejende institution Viborg Krisecenter
Hovedadresse	Lavendelvej 12 8800 Viborg
Kontaktoplysninger	Tlf.: 87877587 E-mail: jlm@viborg.dk Hjemmeside: http://www.viborgkrisecenter.dk
Tilbudsleder	Jane Madsen
CVR-nr.	16683736
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Kvindekrisecenter, § 109
Pladser i alt	9
Målgrupper	Voldeligt overgreb
Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Midt
Tilsynskonsulenter	Irene Skovhus Nathalie Tengblad
Tilsynsbesøg	09-05-2023 15:00, Uanmeldt, Den selvejende institution Viborg Krisecenter

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
Den selvejende institution Viborg Krisecenter	Voldeligt overgreb	9	Kvindekrisecenter, § 109

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter efter en samlet vurdering har den fornødne kvalitet jf. § 6 i lov om socialtilsyn. Viborg Krisecenter er godkendt til 9 pladser efter Lov om Social Service §109.

Krisecentrets målgruppe er kvinder i alderen 18-85 år, som er udsat for voldelige og/eller seksuelle overgreb. Kvinderne kan indskrives med medfølgende børn i alderen 0-17 år.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets målgruppe, metoder og målsætning er tydeligt defineret, og at tilbuddets faglige metoder og tilgange er relevante i forhold til målgruppen. De faglige metoder og tilgange er delvis kendte for medarbejderne og bidrager til kvindernes udvikling og trivsel. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet opstiller individuelle mål, samt at der følges op herpå. Socialtilsyn Midt vurderer ligeledes, at tilbuddet har samarbejde med relevante eksterne aktører.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet har fokus på at støtte kvinderne i at udnytte deres potentialer i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Der er fokus på kvindernes og medfølgende børns fysiske og mentale sundhed og trivsel, samt at kvinderne lever et så selvstændigt liv som muligt under hensyn til sikkerhed og fællesskabs princippet.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet har en mangelfuld praksis i forhold til aktivt og systematisk at registrere hændelser/oplevelser af vold og trusler internt i tilbuddet, med henblik på læring og forebyggelse.

Socialtilsyn Midt vurderer, at kvinder og børn i tilbuddet overordnet bliver hørt, respekteret og anerkendt og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet under hensyntagen til deres aktuelle situation. Det vurderes, at kvinder og børn trives i tilbuddet.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet er hensigtsmæssigt organiseret og har en ledelse, der formår at skabe rammerne om et tilbud, der udgør en reel og positiv forskel for kvinderne og medfølgende børn. Det vurderes, at medarbejdere har relevante faglige uddannelser, der modsvarer kvinder og børns behov.

Socialtilsyn Midt vurderer, at de fysiske ramme kan danne en sikker base for kvinder og børn i en svær periode af deres liv. Tilbuddets omgivelser og faciliteter understøtter kvinders og børns behov for at genvinde trivsel samt tryghed. Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer både giver kvinderne mulighed for privatliv og fælleskab.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet har et højt sygefravær og en lav personalegennemstrømning.

Socialtilsyn Midt vurderer, at der er en økonomisk ramme for så vidt angår budgetterede personaleomkostninger, borgerrelaterede omkostninger samt kompetenceudvikling af personale, som giver mulighed for at yde en socialfaglig kvalitet, der er tilfredsstillende set i forhold til tilbuddets målgruppe og takst.

Særligt fokus i tilsynet

I det uanmeldte tilsyn d. 10.05.23 er der gennemgået følgende:

Tema 3 - Målgruppe, metoder og resultater. Indikator 3b er blevet belyst, men det har ikke givet anledning til ændringer i beskrivelserne.

Tema 4 - Sundhed og trivsel. Kriterium 5, indikator 5a.

Tema 5 - Organisation og ledelsen. Kriterium 8, indikator 8a. Kriterium 9, indikator 9a.

Socialtilsynet er ikke orienteret om væsentlige ændringer i øvrige temaer, kriterier og indikatorer, der har betydning for socialtilsynets bedømmelse og vurdering, hvorfor disse er overført fra seneste tilsynsrapport.

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår

Uddannelse og beskæftigelse

Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte paratheden og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.

Vurdering af tema

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter støtter kvinderne til inklusion i samfundslivet, herunder i uddannelse og beskæftigelse. Det vurderes, at for nogle kvinder er andre og mere grundlæggende problemstillinger aktuelle i starten.

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter arbejder målrettet med støtten og samarbejder med relevante instanser hertil.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,5

Udviklingspunkter

Socialtilsyn Midt anbefaler, at tilbuddet i højere grad opstiller delmål, der er konkrete og målbare.

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Viborg Krisecenter understøtter kvinderne til, at udnytte det potentiale den enkelte kvinde har i forhold til beskæftigelse / uddannelse under hensyntagen til den enkelte kvindes aktuelle situation. Det vurderes, at for flere måls vedkomne er der en tendens til handleanvisende mål frem for konkrete målbare mål.

Socialtilsynet vurderer, at krisecenteret i akutfasen har andre prioriteter for øje, herunder ro og stabilitet for den voldsramte kvinde og evt. medfølgende børn.

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 3

Bedømmelse af Indikator 1.a

Indikatoren er bedømt til, at være opfyldt i middel grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at af fremsendte delmål fremgår, at der for 1 ud af 2 kvinder er udarbejdet delmål, der understøtter uddannelse og beskæftigelse.

Fx afklaring af fremtidig bolig (vilkår for at kunne finde job)

Der kan af fremsendt dokumentation ses, at der under delmålet er en beskrivelse af fremgangsmåde, samt løbende notater og status på målet. Herudover ses der af fremsendte mindmaps, fokus på arbejde fx orientere leder om sygemelding.

Der kan endvidere fremgår, at der i dagsbogsnotater er fokus på beskæftigelse fx der ses at kvinde bliver vejledt og støttet i kontakt til læge for forlængelse af sygemelding.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejderne i interview udtaler, at de har en snak med kvinderne omkring deres fremtid og deres fremtidige forsørgelsesgrundlag. Vi taler med dem om de muligheder de har, og vejleder dem.

Af andet fremsendt delmål, ses et konkret delmål vedr. uddannelse og beskæftigelse - at blive færdig som student til sommer. Målet er beskrevet SMART, og evalueret * 4.

Følgende er tidligere tilsyn og vurderes som forsat gældende:

Medarbejderne er desuden opmærksomme på, at der hurtigt tages kontakt til både skole og daginstitution, således at kvinderne har mulighed for beskæftigelse.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejderne i interview giver udtryk for, at de er opmærksomme på, at kvinder og børn har en normal døgnrytme, og at de gennem morgensamling støtter kvinderne og børnene i at komme op.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at kvinderne udtaler, at de i akutfasen har brug for ro og tryghed, hvorved mål vedr beskæftigelse ikke har 1. prioritet. Kvinde udtaler, at hun har et mål om, at komme i gang med sit studie igen, der midlertidig har været sat på pause.

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

Indikatoren er bedømt til, at være opfyldt i høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at af fremsendt materiale for 2 kvinder fremgår, at 1 kvinde er i gang med et studie, men pt sygemeldt, den anden kvinde har fast arbejde.

Der lægges endvidere vægt på, at på tilsynsdagen oplyser medarbejderne, at 3 kvinder er i uddannelse, 1 i arbejde og 1 kvinde er pensionist. Der lægges vægt på, at medarbejder udtaler, at selv om nogle kvinder er førtidspensionister, så har de en snak med dem omkring indhold i hverdagen fx frivilligt arbejde, mødesteder m.m.

Der lægges vægt på, at medarbejderne i interview oplyser, at kvinderne deltager i morgensamling og herudover har forskellige pligter i huset fx rengøring, madlavning, og undervisning, og at de har fokus på normal døgnrytme.

Følgende er fra tidligere tilsyn og vurderes som forsat gældende:

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der hurtigt tages kontakt til skole og daginstitutioner, således at børnene får en hverdag, der minder så meget om normalen som muligt.

Der lægges vægt på, at tilbuddet tilbyder undervisning (psykoedukation) om formiddagen en gang om ugen i et 6 ugers rul, hvor der tages emner op omkring fx børn og vold, parforhold, statsforvaltning / familieretshuset, kommuner, politi, økonomi, egenomsorg ved udflytning og kriseteori. Medfølgende børn er ifølge lederen tilmeldt lokal skole og får dagtilbud. Børnene og kvinder kan i samarbejde med politiet udstyres med gps-alarm for at sikre deres færden til fx skole eller beskæftigelse.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at jf. spørgeskema fra 7 børn omkring, at lave lektier uden forstyrrelser, har 2 svaret "meget tit", 1 "tit", 3 "en gang i mellem" og 1 har svaret "sjældent".

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 borgeres 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

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter med deres indsats støtter kvinderne og medfølgende børn til større selvstændighed og udvikling af sociale kompetencer, således de på sigt kan vælge at leve et liv i overensstemmelse med deres egne ønsker og behov.

Socialtilsyn Midt vurderer, at kvinderne har mulighed for kontakt til familie og netværk, og deltagelse i aktiviteter både i og uden for krisecenteret, i det omfang deres aktuelle situation tillader det.

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter aktivt bidrager til udvidelse af netværk gennem fælles aktivitet for kvinderne i krisecentret og for de kvinder, der tidligere har været tilknyttet krisecenteret.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at krisecentret styrker kvindernes selvstændighed og sociale kompetencer, under hensyn til den enkelte kvinde og dennes børns aktuelle situation.

Socialtilsynet vurderer at krisecentret opstiller mål for selvstændighed og relationer i samarbejde med kvinderne, og at de følger op på målene.

Socialtilsynet vurderer at krisecentret støtter kvinderne til at indgå i sociale aktiviteter og i relationer med netværk, herunder kan individuelle samtaler og undervisning i psykoeducation være medvirkende til at kvinderne opnår forståelse for egne grænser og udfordringer. Herudover vurderer socialtilsynet, at fællesaktivitet for nuværende og tidligere kvinder / børn tilknyttet krisecentret er med til at udvide kvindernes og børnenes netværk.

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 til, at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at af fremsendte opholds planer for 2 kvinder fremgår det, at der på 2 ud af 2 kvinder er opstillet mål, der understøtter kvindernes udvikling i forhold til selvstændighed og sociale relationer.

For kvinde 1:

Ex. få talt oplevelserne igennem (sociale relationer).

Ex. at afklare udflytning samt proces vedr. statsforvatning (selvstændighed)

For kvinde 2:

Ex. bearbejdning af volden, støtte og guide X i proces vedr. samvær, bopæl og evt. forældremyndighed (sociale relationer)

Ex. anmeldelse af volden - bearbejdning af volden (selvstændighed) Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at der under hvert delmål er beskrevet fremgangsmåde og der dokumenteres jævnlige op imod målene, hvor der ses en fremadskridende positiv proces.

Der lægges vægt på, at kvinderne i interview fortæller, at de er med til at opstille målene, samt fortæller, at indsatsen tager udgangspunkt i den enkelte

Ex. 1 har mål omkring udflytning og uddannelse, mens den anden kvinde er nyligt ankommet og har brug for støtte og mål omkring, at få volden talt igennem og skabe trykthed for hende og dennes søn.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at af fremsendt dokumentation for 2 kvinder fremgår det, at begge kvinder bruger det omgivende samfund.

Der lægges vægt på, at af referater kan ses, at kvinderne og børnene bliver tilbudt sommeraktiviteter gennem mødrehjæpen, der har været udflugt til Djurs sommerland, tur til Vesterhavet m.m.

Der er lagt vægt på, at lederen / bestyrelse i interview fortæller, at som noget nyt er der fælles juletur til Hjerl Hede, hvor det er støtteforeningen / frivillige som står for det, og tager med. Kvinder, medarbejdere og ledelse fortæller, at der fast hver weekend kommer unge fra ungdommens Røde Kors, som arrangerer aktiviteter for børnene.

Ex. socialtilsynet kunne på tilsynsdagen konstatere, at der var lavet græskarhoveder, som stod i haven som dekoration.

Herudover blev der oplyst om et nyt projekt - "læs for livet", som er et frivilligt tilbud, hvor frivillige kommer og læser højt en gang om ugen.

Medarbejderne fortæller, at mange børn ikke er vant til at få læst op og tanken er, at børn og mødre skal være sammen om det.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at jf. spørgeskema fra 7 børn omkring fritidsaktiviteter har 1 svaret "meget tit", 4 "en gang i mellem" - og med kommentarer om, at den ene skal starte snart til noget og en anden forventer, at starte til karate snart, 1 uvis, og 1 har afkrydset "sjældent".

Indikator 2.c

Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.c

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at af fremsendt dokumentation for 2 kvinder fremgår det, at begge kvinder har kontakt til netværk / familie.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at kvinderne fortæller, at de kan modtage og besøge familie og netværk som de vil, blot skal de give besked til medarbejderne. De skal desuden helst være hjemme inden kl. 23. Dette understøttes af velkomstskrivelse, hvori der står man kan have besøg efter aftale, blot opfordres de af hensyn til de øvrige at have besøg i lejlighederne.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejderne i interview fortæller, at der er månedlig hotdog-hygge, hvor nuværende og tidligere kvinder kan komme, og skabe / bibeholde netværk og relationer. Kvinder vælger ved udflytning om de ønsker at stå på hotdoglisten og får en SMS med en reminder. Medarbejderne oplyser, at der ikke er tilmelding, og der kommer mellem 3-20 på en aften, den kvinde der har været med længst er kommet i ca. 7 år. Medarbejderne oplyser i interviewet, at netværk er vigtigt, og de introducerer desuden kvinderne for bl.a. Q-net og Boblberg.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at jf. spørgeskema fra 7 børn omkring kontakt til familie eller andre, har 2 børn skrevet "meget tit", 3 har svaret "tit" og 2 har svaret "en gang i mellem".

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

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse, målsætning og at der anvendes relevante faglige tilgange og metoder i indsatsen, hvilket er medvirkende til positive resultater for kvindernes udvikling og trivsel. Ligeledes vurderer socialtilsynet, at flere af tilbuddet oplyste metoder, er personbestemte og kun benyttes som supplerende metoder til udvalgte kvinder.

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter samarbejder med relevante samarbejdspartnere.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Udviklingspunkter

Socialtilsyn Midt anbefaler, at tilbuddet gennemgår tilbuddets metoder på Tilbudsportalen.

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 krisecentret anvender relevante metoder og faglige tilgange i forhold til kvinder og medfølgende børns udfordringer, hvilket er i overensstemmelse med krisecentrets overordnede målsætning og værdigrundlag. Det er tilsynets vurdering, at anvendelsen af KRAP er i progression siden sidste tilsynsbesøg. Ligeledes vurderer socialtilsynet, at flere af tilbuddet oplyste metoder, er personbestemte og kun benyttes som supplerende metoder til udvalgte kvinder.

Socialtilsynet vurderer, at krisecentret opstiller mål for kvinderne og løbende dokumenterer på kvindernes ophold og udvikling. Det vurderes at der ses positive resultater for kvinderne.

Socialtilsynet vurderer, at krisecentret samarbejder med relevante eksterne aktører, herunder bl.a. kvindens koordinerende rådgiver efter udflytning.

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

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Jf. Tilbudsportalen fremgår det, at Viborg Krisecenter i deres værdigrundlag, bl.a. lægger vægt på at alle mennesker er unikke, har en ligeværdig rolle i samfundet, har behov for kærlighed, tryghed, omsorg, respekt, tilgivelse og stimulering for at udvikle sig optimalt.

Viborg Krisecenter skriver videre; *"i mødet med kvinder som har været udsat for vold, er det afgørende, at vi møder dem, hvor de er – i en åben og respektfuld dialog. Ud fra den enkeltes situation og vilkår, er det vores opgave at yde støtte og hjælp i de valg, kvinderne skal træffe."*

Jf. Tilbudsportalen fremgår det, at tilbuddet som metode anvender MI (Samtale metode), KRAP, Marte Meo, Mindmap, mindfulness, NADA, kunstterapi og pædagogisk massage. Som tilgange er anført, relationspædagogisk tilgang, empowerment, ressourceorienteret-, anerkendende- og kognitiv tilgang.

Jf. Tilbudsporten har tilbuddet beskrevet følgende for brug af metoden KRAP; *"Viborg krisecenter bruger redskaberne fra KRAP i samtaler med kvinderne. Vi vælger skemaer ud fra en individuel vurdering, således at det kan hjælpe kvinderne til at opnå større indsigt i egen situation og hjælpe hende med at ændre egne mønstre. KRAP bruges også i arbejdet med børnene på krisecentret. Her tilrettes skemaer til det enkelte barn"*

I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

På tilsynsdagen fremviser medarbejderne deres arbejdsgang i dokumentationssystemet, og hvordan de arbejder med fx metoden KRAP. Der foreligger flere eksempler på KRAP skemaer ved de indskrevne kvinder. Desuden uddyber medarbejderne, hvordan metoden aktivt benyttes i hverdagen sammen med kvinderne. Flere af kvinderne udtaler ligeledes på tilsynsdagen, at de har kendskab til metoden KRAP og at de har været med til at udarbejde bl.a. ressourceblomsten.

En kvinde udtaler, at kunstterapien har hjulpet hende til at forstå egen livssituation og volden. 2 kvinder udtaler, at de ikke er blevet præcenteret for kunstterapi. En kvinde udtaler, at NADA har hjulpet hende til at finde mere ro i hverdagen.

Medarbejder oplyser i interview, at de udarbejder kognitive sagsformuleringer, som bruges på teammøderne. Ligeledes oplyses medarbejderne, at supervisionen understøttes af metoden KRAP og at de oplever metoden som en grundlæggende metode i tilbuddet.

Følgende tekst vurderes fortsat gældende.

Der lægges vægt på, at jf. fremsendt materiale ses Mindmap udarbejdet på flere kvinder, herudover ses at kvinderne tilbydes samtaler, og NADA indgår som metode. Fx medarbejder observerer, at kvinde er "krisetræt", anerkendes i dette og hjælpes til at søge om ferieophold - dette bevilliges, og efterfølgende fremgår det af dagbogsnotater, at det har været godt for hende og hendes børn.

Leder udtaler, at skemaer bruges ud fra den enkelte kvindes udfordringer og det vurderes, hvor kvinden er i sit forløb: udviklingsfasen eller handlefasen, og derudfra vælges den metode og skema, der aktuelt giver mest mening, fx i en kvindes dagbogsnotat fremgår, at voldsspiralen inddrages under en samtale.

Der lægges vægt på, at medarbejderne på sikker vis verbalt kan redegøre for de valgte metoder og tilgange. Medarbejderne fortæller bl.a., at NADA, massage og mindfulness er et tilbud til kvinderne, som benyttes af varierende grad. De kvinder der tager imod tilbuddet, har positiv effekt af det. Medarbejderne udtaler, at de bruger de metoder og tilgange, der giver mening i den enkelte situation. Fx Marte Meo bruges i forhold til mødrene, hvor medarbejderne observerer øjeblikke mellem mor og barn (uden videooptagelse), og med fokus på, hvad de gør godt.

Der lægges vægt på, at tilbuddet tilbyder undervisning (psykoedukation) om formiddagen en gang om ugen i et 6 ugers rul, hvor der tages emner op omkring fx børn og vold, parforhold, familieretshusene, kommuner, politi, økonomi, egenomsorg ved udflytning og kriseteori.

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

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Jf. Tilbudsportalen fremgår følgende: *"Der følges løbende op på målene. Det foregår under samtaler mellem kontaktpersonerne og kvinden. Målene og hvordan der arbejdes med dem samt hvor langt vi er kommet med målene, dokumenteres løbende i Sensum system."*

I bedømmelsen er der lagt vægt på, en gennemgang af en kvindes opholdsplan i systemet. Medarbejderne fortæller generelt om deres arbejdsgange og fremviser eksempler på opstillede mål, opfølgninger og afsluttede mål. Medarbejderne uddyber, at kvindernes mål løbende bliver gennemgået sammen med kontaktpersonen og løbende evalueres. Fx der ses mål og løbende opdateringer med datoer for udvikling eller ændringer i det opstillede mål.

Medarbejderne udtaler, at de er blevet bedre til at dokumentere under kvindernes mål og at dette giver god mening. Medarbejderne tilføjer, at hvis børnenes mål omhandler kvinderne, så er der et tættere samarbejde mellem kvindernes kontaktperson og barnets kontaktperson.

Det lægges vægt på, at kvinderne oplyser, at de har kendskab til egne mål samt opfølgningen herpå.

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

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at af fremsendt materiale fremgår det, at der er aftalt fast kontaktperson hos politiet. Herudover ses der i indsatsplaner og notater aftaler med psykologer til både børn og kvinder. Der er desuden lagt vægt på, at tilbuddet har en formel samarbejdsaftale med familie afdelingen i Viborg kommune, samt der ses udarbejdet Krisecenter erklæringer bestående af del 1 og del 2.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at der af fremsendt materiale kan konstateres, der er samarbejde med kommune, skole, SFO, Råd til livet, tolke, sprogskole, advokat, politi, læge, psykolog, familieretshuset, boligselskab, jobcentret m.fl.

Der lægges desuden vægt på, at tilbuddet står for den koordinerende rådgivning, når kvinderne flytter fra krisecenteret. Der ses af referat fra d. 23.6.21, at tilbuddet er klar til at opstarte CTI, og at de 2 første kvinder er startet i fase 1. Det forventes at der kan være 9 kvinder i gang samtidig, med 3 kvinder i hver fase. I interview fortæller kvinde, at hun skal høre om CTI, og hvad der vil passe til hende. Hun udtaler: *"jeg har valgt at blive boende i Viborg kommune, for at kunne få støtte fra en af dem herfra"*.

Følgende er fra tidligere tilsyn og vurderes som forsat gældende:

Det bemærkes, at de udgående timer til bl.a. den koordinerende rådgiver, iflg. interview med leder er trukket ud af budget og tilbudsportalen med 9 timer ugentligt.

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

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter understøtter kvindernes og deres børns fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det vurderes, at tilbuddets viden og indsats vedrørende deres fysiske og mentale sundhed modsvarer deres behov.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet gennem pædagogiske metoder understøtter borgernes selv- og medbestemmelse i det omfang, det er muligt ud fra et sikkerheds- og fællesskabsperspektiv.

Socialtilsyn Midt vurderer, at kvinderne overordnet bliver hørt, respekteret og anerkendt samt inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet. Det vurderes, at både kvinder og børn trives i tilbuddet.

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg krisecenters pædagogiske indsats og vejledninger understøtter, at vold og overgreb så vidt muligt undgås, samt underretter kommunen ved tegn på børns mistrivsel. Tilbuddet opfordres til at registrere alle hændelser vedr. vold og trusler, og udarbejde en systematik omkring opfølgninger, i forhold til tilbuddets kvinder og medfølgende børn.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Udviklingspunkter

Socialtilsyn Midt, anbefaler at tilbuddet registrer og følger op på kvinderne individuelt efter hændelser eller ved forandringer i kvindernes hverdag.

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse og medarbejdere understøtter kvindernes selv- og medbestemmelse og har fokus på kvindernes indflydelse på eget liv i hverdagen på krisecentret, i det omfang det er muligt ud fra et sikkerheds- og fællesskabsperspektiv.

Det vurderes, at kvinderne gennem faste husmøder har mulighed for at tage punkter op til fælles drøftelse.

Socialtilsynet vurderer, at kvinderne og deres børn overordnet bliver hørt, set, respekteret og anerkendt.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

3 kvinder udtaler, at de under opholdet får tildelt en kontaktperson, som de løbende har samtaler med. I forbindelse med samtalerne kan kvinderne være med til at bestemme de mål, som de individuelt ønsker at arbejde med under opholdet. Kvinderne kommer med forskellige udsagn og oplevelser, men har overordnet en følelse af at blive hørt, respekteret samt anerkendt. Fx udtaler kvinderne, *"vi får lov til at græde færdig i samtalerummet og medarbejderne prøver at afholde samtaler så børnene ikke hører om de svære ting"*.

Kvinderne udtaler:

- At hun har haft en god oplevelse hele vejen igennem opholdet. Hun har mødt medarbejdere, som har været lyttende og støttende under hele opholdet, samt været støttende ved udflytningen. Kvinden udtrykker en stor tilfredshed med opholdet og den måde hun er blevet mødt samt anerkendt på.
- Når man kommer hertil, så er alt sort. Stille og roligt talte vi om, hvad som fylder i mig og de oplevelser jeg har.

Følgende udsagn trækker ned i bedømmelsen:

- At hun har forskellige oplevelser med de faste medarbejdere og de frivillige i tilbuddet. Kvinden uddyber, at hun har skiftet kontaktperson under opholdet. Kvinden oplevede, at det var noget galt og følte en usikkerhed i forbindelse med skiftet. Fx en medarbejder har været fraværende i kontakten ved en henvendelse og udtrykt sig uprofessionelt overfor hende. Desuden er det blevet himlet med øjnene. Kvinden har følt sig tryk i tilbuddet, undtaget en nat, hvor hun ikke følte sig hørt, af en frivillige.

Medarbejderne og leder oplyser, at en kvinde er blevet udskrevet af tilbuddet efter flere mislykkede forsøg til samarbejde. Leder uddyber, at kvinden har været udfordret og har haft svært ved at indordne sig under krisecentrets overordnede retningslinjer.

Tilbuddets leder og medarbejdere har tidligere oplyst følgende:

At tilbuddet har et afrejseritual, hvor kvinder og børn kan sætte deres aftryk, som et blad på malet træ, der synges en afrejsesang og kvinderne / børnene får et ord med på deres videre rejse.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at der hele tiden arbejdes med den anerkendende og respektfulde tone i tilbuddet, og på hvordan de møder kvinderne. Medarbejderne udtaler endvidere, at den valgte metode KRAP er med til, at understøtte den anerkendende tilgang.

Indikator 4.b

Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 4.b

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen er der lagt vægt på, at af udfyldte spørgeskemaer fra 8 kvinder ud af 8 mulige er der svaret følgende på spørgsmålet:

Får du lov til at bestemme over dit eget liv?

6 svarer "Ja - jeg bestemmer alting selv"

1 svarer "jeg bliver spurgt og nogle gange får jeg lov til at bestemme"

I kommentarfeltet er bl.a. skrevet følgende kommentarer, på spørgsmålet "*hvad bestemmer du? hvad bestemmer tilbuddet?*":

Jeg bliver rådgivet, men det er mig der tager beslutningen, bestemmer stort set alt, medarbejderne bestemmer de regler der nu engang er for, at bo her og for besøg (sikkerhed), bestemmer alt der ikke har med husets regler og opgaver at gøre, synes at kommunen og lovgivningen bestemmer.

1 kvinde har svaret, at det er et mærkeligt spørgsmål, og i kommentar feltet skrevet, at medarbejderne rådgiver hende i at træffe de rigtige valg.

Der lægges desuden vægt på, at af udfyldte spørgeskemaer fra 3 børn "*er du med til at bestemme hvad I skal lave?*", har 2 svaret "ja" og 1 har svaret "*fortæller min mor det, som tager det med på møde*". I kommentarfeltet er bla. skrevet følgende: spille spil, lege, lpad, tale med de andre.

Følgende er fra tilsynet i 2019, og vurderes som forsat gældende.

Både medarbejdere, ledelse og kvinderne nævner morgensamlingen positivt, hvor man hilser på nye og præsenterer sig for nyankomne. I følge velkomstmappen kan det konstateres, at det er obligatorisk, at kvinderne deltager i morgensamlingen, samt at rusmidler og alkohol ikke er tilladt på krisecentret. Rygning skal foregå udenfor i opstillet pavillon.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at krisecentret understøtter kvinder og børns fysiske og mentale sundhed og trivsel, hvor sikkerhed er det grundlæggende fokus. Det vurderes, at kvinder og børn overordnet trives og er trygge på krisecentret.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet tilbyder kvinderne og børnene rum og mulighed for almen velvære, og der gives støtte til kontakt til læge, tandlæge m.m.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

Jf. interview med medarbejderne fremgår:

Medarbejderne oplyser, at det generelle billede er, at kvinderne trives i tilbuddet. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på, når der opstår eventuelle konflikter mellem kvinderne i huset, og at de forholder sig aktivt hertil - fx tilbydes kvinderne i forbindelse med eventuelle konflikter en samtale med 2 medarbejderne med henblik på sammen, at kunne finde en løsning på konflikten.

Jf. interview med kvinderne fremgår:

2 kvinder deltager i interview i forbindelse med tilsynsbesøg. Begge kvinder giver udtryk for, at de trives i tilbuddet.

Den ene kvinde udtaler herom: *"Jeg føler mig tryk her [...] Jeg får den omsorg, som jeg har brug for og føler mig tilpas. De tager hensyn til mig og min kultur."*

Den anden kvinde udtaler herom: *"De tager hånd om både det følelsesmæssige og det praktiske. Jeg er lidt en musling/østers, men når jeg har mine 1-1 samtaler, så åbner jeg op."*

Begge kvinder giver udtryk for, at de oplever at blive hjulpet på en måde, der er relevant for dem og at de føler sig trygge i tilbuddet.

Begge kvinder giver desuden udtryk for, at de sætter pris det sociale samvær med de andre kvinder i tilbuddet, og de giver udtryk for, at de oplever at det sociale fællesskab fungerer godt i tilbuddet.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at i interview med ledelse og medarbejdere fortæller, der under Covid-19 har været helt klare retningslinjer i forhold til hygiejne og ophold sammen. Tilbuddet har endvidere udarbejdet beredskabsplaner for, hvis kvinder udviste symptomer på Covid-19. De kvinder / børn der har haft symptomer er blevet testet herfor, og holdt i isolation indtil resultatet forelå, og indtil kvinder / børn var symptomfrie. Ingen kvinder er testet positivt.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at af udfyldte spørgeskemaer fra 8 kvinder ud af 8 mulige er der svaret følgende på spørgsmålet:

"Hjælper medarbejderne dig med at komme til læge, på sygehus, tandlæge m.m.?"

4 svarer "Ja, de følger mig"

2 svarer "Jeg kan selv og har ikke brug for hjælp"

2 har ikke besvaret spørgsmålet

I kommentarfeltet er bl.a. skrevet følgende kommentarer, på spørgsmålet "hvordan?":

De viser vejen, men jeg går selv, de hjælper mig godt, hvis jeg beder dem om hjælp, så ja, jeg har ikke haft brug for at komme til læge m.m.

Følgende er overført fra tilsynet i 2019, og vurderes som forsat gældende.

Der lægges vægt på, at af interview med kvinder, medarbejdere og ledelse fremgår det, at tilbuddet støtter kvinderne i, at til komme til læge, tandlæge og børnene henvises til psykolog.

Kvinderne udtaler i interview, at hvis de har brug for følgeskab til læge m.m., så kan de også få en med fra krisecentret. Ledelsen oplyser, at de har søgt og fået midler fra Sonta, hvor midlerne bruges til betaling af psykologhjælp til kvinderne. Kvinderne opfordres til, at søge læge og få en henvisning, og denne egenbetaling kan tilbuddet hjælpe med.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at i interview med ledelse og medarbejdere fortæller de, der under Covid-19 har været helt klare retningslinjer i forhold til hygiejne og ophold sammen. Tilbuddet har endvidere udarbejdet beredskabsplaner for, hvis kvinder udviste symptomer på Covid-19. De kvinder / børn, der har haft symptomer, er blevet testet herfor, og holdt i isolation indtil resultatet forelå, og indtil kvinder / børn var symptomfrie. Ingen kvinder er testet positivt.

Lederen fortæller, at de allerede d. 12.3.20 kunne kikke på normering, alle frivillige blev aflyst og de faste medarbejdere gik i døgnvagter. Der blev udarbejdet leveregler med afstand, og vi bad dem om at reducere aktiviteter udadtil, og om ikke at modtage besøg. Der blev bestilt mad udefra. Leder siger: "synes vi har været godt på forkant med det hele, og nu hvor vi åbner op igen er der bl.a. bestilt mundbind hjem"

Medarbejderne giver udtryk for, at det har fungeret med døgnvagter og at man har hjulpet hinanden. Kvinderne og børnene har desuden haft forståelse for de nødvendige retningslinjer.

Der er i bedømmelsen er der lagt vægt på, at af udfyldte spørgeskemaer fra 8 kvinder ud af 8 mulige er der svaret følgende på spørgsmålet: Sæt X ved det som du taler med medarbejderne om? Her er det sat følgende Xér.

Sorg og krise: 7

Søvn: 7

Kærester og forhold: 6

Motion: 2

Kost: 3

Prævention og seksualitet: 4

Alkohol, rygning og rusmidler: 3

I kommentarfeltet er bl.a. skrevet følgende kommentarer, på spørgsmålet "hvordan?":

Vi har småsnakket omkring dette, ved samtaler, har jeg spørgsmål hjælper de med at få svar, synes jeg kan tale med den om alt, men emnet er oftest forhold, sorg / krise m.m.

3 børn har ligeledes udfyldt spørgeskemaet på samme spørgsmål og her er svarene.

Søvn:3

Hygiejne :2

Venskaber: 2

Hvorfor vi bor her: 2

Motion / aktiviteter: 1

Alkohol: 1

Sorg / krise: 1

I kommentarfeltet er skrevet følgende kommentarer:

Jeg har talt med X om uhyggelige drømme men det er der ikke så meget mere.

Der er lagt vægt på, at der i interview med ledelse, medarbejdere fremgår, at der gennem psykoedukation og individuelle samtaler er fokus på både den mentale og den fysiske sundhed.

Af oversigt, kan konstateres at der er følgende emner på til undervisning:

- At leve i vold.
- Efterreaktion og egenomsorg,
- Børn i vold.
- Parfohold
- Samarbejde med familiehushold, politi, kommune osv
- Økonomi

Følgende er fra tilsynet i 2019, og vurderes som forsat gældende:

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at kvinderne i interview udtaler, at krisecenteret giver dem både fysisk og mental ro til, at restituere sig.

Fx. udtaler kvinde, at medarbejderne forstår følelser som ligger bag, anden kvinde fortæller, at hun lærer, at sætte ord på, hvordan hun har det, og den ene kvinde modtager ugentlig massage.

Der lægges endvidere vægt på, at der er børnesamtaler med kontaktpædagog, samt tilbuddet tilbyder mindfulness, NADA og pædagogisk massage til kvinderne.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at der mulighed for aktiviteter for børn og voksne både inde og ude, idet der udenfor er legeplads med gynger, rutschebane m.m. Indenfor er der flere legeområder ex. legerum for mindre børn med brudsikker spejl, ungerum med PS og bøger, i fællesarealerne er der stort legehhus (Bamses hus) og rumdeler med 2 indbyggede læsehuler. Tilbuddet har desuden indrettet et børnekontor, hvor samtaler med børnene foregår.

Der lægges vægt på, at tilbuddet aktivt har taget et valg om, at rygepavillon er på modsatte side af børnenes legeplads, ud fra et rollemodels perspektiv.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet overordnet forebygger, at kvinder og børn bliver udsat for vold og overgreb, gennem dialog og vejledning af kvinderne i, at sikre sig mod vold på og udenfor krisecentret.

Socialtilsyn Midt vurderer, at grundet manglende registrering af kvinder / børns udadreagerende adfærd har tilbuddet ikke kunnet sikre en systematisk læring og forbedring af indsatsen.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet reagerer hensigtsmæssigt ved trusler om vold som kommer ude fra krisecentret, herunder indsatsplan med konkret handleplan, samt følgebrev således at familiens sikkerhed sikres.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet opfylder deres forpligtigelse i forhold til at underrette kommunen, hvis der er børn, som lider omsorgssvigt eller udsættes for overgreb.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende.

Jf. materiale fremgår der at tilbuddet har udarbejdet procedurer vedr. vold- og konflikthåndtering og en indsatsplan til "vold og trusler mod borger" og "vold og trusler mod medarbejdere/frivillige". Leder oplyser, at arbejdstilsynet har en proces i gang, hvor det bliver kigget på tilbuddets procedurer i forhold til vold og overgreb, og de løbende indberetninger i forhold til medarbejderne. Leder har oplyst, at hun vil orientere socialtilsynet efter arbejdstilsynets besøg.

Det vægtes positivt i bedømmelsen, at kvinderne udtaler, at de føler sig trygge i tilbuddet og at tilbuddets indhegning samt overvågning skaber ro. Ligeledes udtaler en kvinde, at leder har ageret proaktivt i forhold til henvendelser fra eksmanden og derved skånet kvinden for flere truende telefonhenvendelser.

Jf. tilbuddets metoder og tilgange, arbejdes det med følgende, som vurderes positivt i forhold til forebyggelse af vold og trusler. Følgende tekst fremgår af Tilbudsportalen.

- Metoden (motiverende samtale) bruges støttende i samtalerne med kvinden, således at hun kan danne sig et overblik over sin situation, få en afklaring hvad hun selv kan løse og hvor hun har brug for hjælp.
- Den motiverende samtale har fokus på at finde ressourcer til forandring hos kvinden og støtte hendes indre motivation.
- NADA bruges som led i bl.a. krisebehandling, stresslindring, personlig udvikling og håndtering af kriser og følelser.

Det vægtes negativt i bedømmelsen:

- At medarbejderne og ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn har været flere voldsomme hændelser i tilbuddet og at tilbuddet ikke har haft en fast praksis i at indberette hændelser, som medarbejdere iagttager og oplever i hverdagen. Fx truende adfærd, vold og uhensigtsmæssig sprogbrug fra kvinderne og medfølgende børn, overfor medarbejdere og frivillige.
- At det ikke fremgår af de tilsendte procedurer, hvordan tilbuddet følger op/støtter de kvinder og børn, der har været vidne til en hændelse.

Følgende tekst vurderes fortsat gældende:

Der lægges vægt på, at af fremsendte krisecentererklæringer fremgår, at tilbuddet støtter kvinderne, og foretager risikovurderinger i forhold til udefrakommende vold og overgreb. Ledelsen fortæller, desuden at Krisecentret har udarbejdet et følgebrev i forbindelse med underretninger, hvor der bla. står: "Pga. familiens sikkerhed og med henvisning til Forvaltningslovens § 15 b bedes kommunes medarbejdere undlade at oplyse nogen om familiens ophold på Viborg Krisecenter.", herudover fortæller lederen at der er lavet samarbejdsaftale med Viborg Kommunes familieafdeling omkring kvindernes og børnenes sikkerhed, der er det første, der skal sikres. Tilbuddet bistår herudover kvinderne til møder ved Familieretshuset.

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

Socialtilsyn Midt vurderer, at Viborg Krisecenter har en hensigtsmæssig organisering og en ledelse, der sætter rammerne for drift og udvikling af tilbuddet.

Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at indsatsen er organiseret således, at borgerne har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

Socialtilsyn Midt vurderer, at medarbejdere, ledelse og frivillige har mulighed for faglig sparring, både på daglig basis ved overlap, samt gennem supervision, teammøder, personalemøder og møder for de frivillige.

Socialtilsyn Midt vurderer, at personalegennemstrømningen er tilsvarende med lignende tilbud, og sygefraværet vurderes som værende højt.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,4

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Viborg Krisecenter har en ledelse med stor erfaring med såvel målgruppen som lederfunktionen.

Socialtilsynet bemærker, at tilbuddets leder for indeværende er fraværende og at forkvinden for bestyrelsen midlertidig er indtrådt som fungerende leder i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en aktiv bestyrelse i forhold til krisecentrets daglige drift og udvikling. Det vurderes endvidere, at bestyrelse og ledelse ikke har den nødvendige viden i forhold vedtægter og gældende lovgivning.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne har mulighed for sparring gennem personalemøder, supervision samt på daglig basis med hinanden og med leder.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

Aktuel situation og strategisk fokus:

Tilbuddets leder har været fraværende siden februar 2023. Bestyrelsesforkvinde fungerer som midlertidig fungerende leder under leders fravær. Bestyrelsesforkvinden/midlertidig fungerende leder giver under interview udtryk for, at have fokus på at understøtte tilbuddets daglige drift, herunder har fokus på driftssamarbejdet med Viborg Kommune.

Herudover er der fokus på den faglige indsats og udvikling samt at understøtte borgernes trivsel videst muligt.

Bestyrelsesforkvinde/midlertidig fungerende leder har blandt andet fokus og opmærksomhed på følgende:

- At tilbuddet har en række drøftelser og aktivt udvikler på deres procedurer, arbejds gange og metoder. Der ønskes fx at implementere belyningsredskabet "livsstjernen" i tilbuddets målarbejde, og der pågår aktuelt prøvehandlinger herpå.
- At tilbuddet overholder deres godkendelse, herunder at visiteringen til tilbuddet varetages af udvalgt medarbejder i samarbejde med ledelse/bestyrelse. I den forbindelse har tilbuddet udarbejdet en ny visitationsprocedure, som har medvirket til mere ensartet og gennemsigtig visitationsproces.
- At tilbuddet får kikket ind i og gjort sig yderligere overvejelser omkring fremtidig bestyrelsessammensætning, samt opnår mere viden i forhold til vedtægter og gældende lovgivning.
- At tilbuddet har arbejdet med håndtering af påbud fra arbejdstilsynet.

Medarbejderne udtaler:

Medarbejderne udtaler under interview, at de oplever at midlertidig fungerende leder er tilgængelig i det omfang, der er behov for. De oplever endvidere at midlertidig fungerende leder er med til at understøtte generel psykisk tryghed.

De oplever at blive hørt og respekteret, og at der er en åbenhed omkring hvor tilbuddet er i dag, samt en åbenhed overfor at drøfte og iværksætte forbedringer i fællesskab.

Følgende tekst er fra tidligere tilsynsbesøg og vurderes fortsat gældende:

Af fremsendt CV fremgår det, at leder er uddannet sygeplejerske. Leder har desuden diplomuddannelser i teamledelse, innovation og frivillighed, børn og familie arbejde, samt fælles lederudvikling i forhold til sammenhængsmodellen ved Viborg kommune. Leder har været leder af Viborg Krisecenter siden 1996. Leder har iflg. Tilbudsportalen 15 timers borgerrettede timer og 22 timers ledelse.

Leder udtaler, at hun i 2022 har været en større del af den faglige indsats i tilbuddet med bl.a. kontaktpersonrolle og flere aktiv timer til de daglige gøremål i tilbuddet, grundet bl.a. en langtidssygemelding efter en arbejdsrelateret hændelse. Hændelsen er indberettet til arbejdstilsynet, som en arbejdsskade. Arbejdstilsynet er i gang med en undersøgelse af hændelsen og tilbuddets forebyggende arbejde med vold og trusler. Leder oplyser, at flere af den sygemeldes arbejdstimer er erstattet med en fast vikar.

Leder oplyser desuden, at tilbuddet i 2022 har haft udfordringer med ledige pladser og en langtidssygemelding, og at dette afspejler sig i økonomien.

Leder uddyber, at hun har nogle smadderdygtige medarbejdere og at hun har inviteret dem til dialog om, hvor tilbuddet kan skrue lidt på serviceniveauet, for at få hverdagen og økonomien til at hænge sammen.

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

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejderne udtaler, at de har KRAP supervision hver anden måned og at det giver god mening i forhold til metoden og kvindernes individuelle sag. Medarbejderne oplyser, at de har haft flere svære sager/opgaver i 2022 og at det til tider kan være behov for mere ekstern faglig sparring. Fx når arbejdsmiljøet påvirkes, og for at kunne opretholde tilbuddets høje faglighed.

Medarbejderne udtaler, at de hvert år er på seminar, hvor de kan sparre med medarbejdere fra andre krisecenterer.

Leder udtaler, at denne sparrer med 2 ledelseskolleger og nærmeste leder i Viborg Kommune, samt har et tæt samarbejde med de øvrige krisecentre og bestyrelsesformanden. Herudover kan der trækkes på HR afdelingen ved behov.

Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 8.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt middel grad.

Jf. interview med bestyrelsesformanden fremgår det, at bestyrelsen har en aktiv tilgang til tilbuddet. Bestyrelsesformanden oplever, at bestyrelsen har den nødvendige indflydelse på og indsigt i krisecentrets forhold. Bestyrelsesformanden oplever, at det er et godt samarbejde med tilbuddets leder og at det er en gennemsigtighed vedr. driften.

Det vægtes negativt i bedømmelsen, at bestyrelsen ikke er opmærksomme på den nye lovgivning vedr. bestyrelse og at vedtægterne ikke foreligger i en underskrevet udgave samt er godkendt af Socialtilsyn Midt, efter den sidste revidering.

Medarbejderne udtaler, at de ønsker at være en del af bestyrelsen.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Viborg Krisecenters drift varetages kompetent, herunder at kvinderne og medfølgende børn i krisecenteret som udgangspunkt har tilstrækkelig kontakt til kompetente medarbejdere i dagligdagen.

Det vurderes endvidere, at anvendelsen af frivillige i aften-, natte- og weekendvagter bidrager til at kvinderne føler sig trygge i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at personalegennemstrømningen er sammenlignelig med tilsvarende tilbud. Sygefraværet vurderes som værende højt.

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

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

Medarbejderne i tilbuddet giver udtryk for, at de oplever, at de har fået tilrettelagt deres opgaver, således at der er en aktuel balance mellem medarbejdernes ressourcer og kvindernes støttebehov. Medarbejderne fortæller i den forbindelse, at tilbuddet indenfor det seneste halve år, har lavet et nyt tilbud til kvinderne om åben rådgivning. Tilbuddet indbefatter, at kvinderne på daglig basis har mulighed for at modtage rådgivning/sparring - det kan fx være i forhold til at søge bolig eller blot ved behov for snak. Kvinderne har mulighed for at skrive sig på bestemte tidspunkter på dagen, hvor kvinderne så ved, at her kan de være sikre på at få den hjælp og støtte de har brug for. Udover den åbne rådgivning har alle kvinderne også (fortsat) en fast tovholder, som har det samlede overblik over indsatsen til kvinderne og som tilbyder kvinderne løbende samtaler.

Kvinderne oplyser, at de oplever at få den støtte og hjælp fra medarbejderne, der er brug for. De oplyser, at de oplever at få god og relevant støtte fra deres faste tovholder. En kvinde udtaler følgende omkring sit samarbejde og indsatsen fra tovholder: *"Vi når meget på en halv time. Alle ens tanker bliver er kogt ned og så bliver det hele meget mere overskueligt. Det er mange praktiske ting som skal gøres, når man kommer her. Det er kaos og meget der skal ordnes og opsiges. Jeg er meget positiv overrasket"*

En kvinde er desuden positiv overfor tilbuddet om åben rådgivning og udtaler her: *"Jeg har brugt det 2 gange. Det er ro om aften, så det er godt. Det har fungeret rigtigt godt. Særligt for dem der har små børn, så kan de tale med nogen, når de har puttet deres børn. Så har de en baby alarm med. Det er ofte i tidsrummet 19-20."*

Følgende tekst er fra tidligere tilsynsbesøg og vurderes fortsat gældende:

Af medarbejderoversigten fremgår, at der på tilbuddet er ansat pædagoger, socialrådgivere og en leder der er uddannet sygeplejerske. Jf. Tilbudsportalen har tilbuddet 185 borgerrettede timer pr. uge. Medarbejderne har efteruddannelse i bl.a. NADA, KRAP, SMART - mål, MI, pædagogisk massage m.m. Herudover er der ansat en husassistent.

Leder oplyser, at tilbuddet har døgndækning og at kvinderne altid kan komme i kontakt med en medarbejder eller frivillig. Nattevagten dækkes altid af frivillige, hvor der er fast procedure for hvem af de fastansatte, der har bagvagten. Frivillige dækker desuden aftenvagterne i weekenderne, mens aftenvagter i hverdage som hovedregel dækkes af fastansatte medarbejdere.

Af materiale fremgår det, at frivillige kaldes til samtale ved leder, som orienterer den frivillige om husets formål, værdier, tavshedspligt, sikkerhedsprocedure m.m., herefter introduceres de praktisk til opgaven gennem 1-2 følvagter sammen med en ansat medarbejder, og den frivillige tilknyttes en vagtgruppe.

Ledelsen oplyser at de frivillige har vagter, og at bestyrelsen også er frivillige i krisecentret. De ca. 30 frivilliges opgaver er at skabe tryghed, besvare telefonopkald og tage imod kvinder, som henvender sig under vagten. Ledelsen pointerer at de frivillige ikke skal vurdere om kvinderne tilhører målgruppen, og at de frivillige alene får oplysninger om navn, alder, kort om historik og daglige rutiner, men får ikke yderligere personfølsomme oplysninger om kvinderne. Alle kvinderne har en kontaktperson. og medfølgende børn har en kontaktpædagog.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at af fremsendt materiale fremgår det, at der siden sidste tilsyn er rejst 1 medarbejder og ansat en ny.

En medarbejder er gået på barsel, og i stedet er der ansat en omsorgshjælper. Medarbejderen er kendt i huset, da vedkommende var vikar under en medarbejders orlov.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at sygefraværet er stigende siden årsrapporten fra 2021. Af fremsendt oversigt fremgår der et fravær på 20,5 dage pr. medarbejder, svarende til 7,87% i følgende perioden november 2021 - oktober 2022.

Leder udtaler, at fraværet skyldes en længerevarende sygdomsforløb, som vurderes til at være arbejdsrelateret sygdom. Arbejdstilsynet er ved at undersøge arbejdsforholdene i tilbuddet.

Leder udtaler, at hun i 2022 har været en større del af den faglige indsats i tilbuddet med bl.a. kontaktpersonrolle og flere aktiv timer til de daglige gøremål i tilbuddet, grundet bl.a. en langtidssygemelding. Leder oplyser, at flere af den sygemeldes arbejdstimer er erstattet med en fast vikar.

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 til at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

Leder udtaler, at tilbuddet sjældent benytter sig af ikkefastansatte medarbejdere, udover de frivillige som er tilknyttet tilbuddet. Leder udtaler, at tilbuddet ikke har et udarbejdet vikarbudget.

Leder fortæller, at de p.t. har en pædagogstuderende der hjælper med dækningen af weekendvagter. I dagligdagen dækker leder selv ind sammen med de frivillige. I forhold til tilbuddets bagvagten, så dækker leder ind ved behov. De faste medarbejdere har mulighed for at tage ekstra vagter ved behov, men dette forekommer sjældent, i følge leder.

Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer. Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenters medarbejdere har de faglige og relationelle kompetencer for at arbejde med målsætning, metoder og målgruppens udfordringer.

Socialtilsynet vurderer at medarbejderne har relevante uddannelser og efteruddannelse, samt møder kvinderne med anerkendelse og respekt.

Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenters anvendelse af frivillige, er med til at skabe tryghed for kvinderne. Det vurderes positivt, at tilbuddet har faste retningslinjer for de frivilliges arbejdsopgaver i tilbuddet.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at krisecentrets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til kvinder og børns behov og krisecentrets metoder.

Socialtilsynet vurderer at medarbejderne har relevante faglige uddannelser, efteruddannelse, opdateret viden om og erfaring med målgruppen, hvilket de bringer i anvendelse i indsatsen med kvinder og børn.

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 til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at i følge medarbejder oversigt er der ansat 2 socialrådgivere, 3 pædagoger og en lærer - herudover er der på tilbuddet tilknyttet 1 husassistent samt leder, der er uddannet sygeplejerske.

Der lægges vægt på, at af fremsendt oversigt fremgår det, at 5 ud af 6 medarbejdere har KRAP uddannelse, 3 ud af 6 medarbejdere har uddannelse / kursus i MI, 6 ud af 6 har kursus i SMART-mål - herudover har enkelte medarbejdere uddannelse / kursus i NADA, mindfulness og pædagogisk massage. Endvidere er personalegruppen opdelt, så nogle medarbejderne er kontaktpersoner for kvinderne, mens de øvrige er kontaktpersoner for medfølgende børn.

Der lægges vægt på, at nuværende medarbejderne - pædagoger, socialrådgivere og husassistent - i gennemsnit har 10,8 års anciennitet i tilbuddet.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere i interview udtaler, at der kompetencenæssigt er fokus på CTI og arbejdet med SMART mål. Leder og medarbejdere udtaler, at grundet Covid-19, har alt uddannelse været sat på pause, og leder forventer at uddannelsen omkring CTI realistisk set vil være afsluttet omkring årsskiftet. Medarbejderne udtaler, at de kunne være bedre til, at gøre SMART målene mere konkrete, samt bringe dem mere i spil.

Der lægges vægt på, at medarbejderne udtaler at de oplever de har de faglige kompetencer der pt. er behov for. Medarbejderne udtaler, at der altid vil være et behov for fokus på det psykiske arbejdsmiljø, idet arbejdet med kvinderne kræver meget af medarbejderne personligt. Der er planlagt temadag på tilbuddet omkring stress og hvordan man passer på sig selv i arbejdet.

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 til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at dokumentation bærer præg af et faglige og objektive beskrivelser. Kriseerklæringerne og dokumentationen er fakta prægede

Fx. hvor længe den fysiske vold har stået på.

Fx. at voldudøver har låst barn inde gentagne gange. Dette har både kvinde og barn fortalt. Efterfølgende drages denne viden ind i observationerne, idet det er observeret at barnet ikke kan lide at være i rum, hvor døren lukkes.

Der lægges vægt på, at kvinderne omtales med respekt, anerkendelse og objektivitet

Fx. kvinderne og børnene anerkendes for at tage i mod hjælpen, og de beskriver at barnet har udviklet sig positivt. Samtidig er der respekt for, at helingsprocessen formentlig vil tage lang tid.

Fx. kvinde fortæller en del ting fra før, under og efter forholdet med voldsudøver. I den forbindelse viser jeg hende voldsspiralen og den gennemgår vi sammen. Kvinde bliver meget berørt af det og kan se sig selv i den.

Der er i bedømmelsen er der lagt vægt på, at af udfyldte spørgeskemaer fra 8 kvinder ud af 8 mulige er der svaret følgende på spørgsmålet:

Hjælper medarbejderne dig med det du ikke kan selv?

8 svarer "ja altid"

I kommentarfeltet er bl.a. skrevet følgende kommentarer, på spørgsmålet "hvad?":

Med at søge / udfylde ting og gennemlæse noget jeg ikke selv kan overskue, jeg har fået hjælp til et par opkald og dokumenter til familieretshuset, når jeg ikke forstår tingene forklarer de det til mig m.m.

Hvordan taler medarbejderne til dig?

6 svarer "altid pænt og ordentligt - de lytter til mig"

Under kommentar feltet er skrevet: De har en meget anerkende tilgang, spørger ind til små ting (har du sovet godt osv) snakker også ordentligt ved negative beskeder.,de er søde og taler dejligt til mig m.m.

1 har svaret "nogle gange kan de godt skælde ud og blive skrappe"

1 har ikke besvaret spørgsmålet

Der lægges vægt på, at 3 ud af 3 børn har svaret, at medarbejderne altid er søde og lytter til dem. I kommentarfeltet er anført følgende: De lytter til mig, taler bare almindeligt og siger søde ting som jeg godt kan lide.

Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer at de fysiske rammer danner en sikker base for kvinder og børn i en svær periode af deres liv, og at omgivelser og faciliteter understøtter kvinders og børns behov for at genvinde trivsel og tryghed. Socialtilsynet vurderer at de fysiske rammer både giver kvinderne mulighed for privatliv og fælleskab.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer udgør en velfungerende ramme for krisecentrets i alt 9 pladser, hvor der er individuelle lejligheder suppleret med fællesrum til ophold, leg, spisning og madlavning. Socialtilsynet vurderer at kvinder og børn trives med de fysiske rammer og den fysiske sikkerhed, som tilbuddet kan tilbyde.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, kvinde i interview oplyser hun trives med de fysiske rammer. Hun udtaler; "*wow - virkelig flotte rammer, kan trække mig for mig selv, jeg har eget bad og toilet.*" Hun fortæller om legerummet som hendes børn benytter, og det opleves som yderst positivt når de pt ikke er i vuggestue eller børnehave. Kvinde fortæller videre, at hun føler sig tryk på tilbuddet.

I spørgeskema oplyser kvinde, at hun trives med at bo på krisecenteret (selvom hun hellere ville bo selv), at det der gør det godt er selskabet, fællesskabet og de andre børn. Kunne dog ønske sig bedre internet forbindelse. På spørgsmålet om hun vil anbefale det til andre kvinder svarer hun "ja-absolut" og har skrevet følgende kommentar. "*fordi de skaber tryghed og stabilitet. Fine værelser ligesom i et hjem.*" Hun giver ligeledes udtryk for at være tryk på krisecentret.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at hver lejlighed består af 2 rum, et tekøkken og et badeværelse. Lejligheden der blev fremvist var møbleret med spisebord med 4 stole, køjeseng i værelse, skrivebord, tøjskabe, seng og natbord. Medarbejder oplyser, at kvinderne gerne må flytte om på værelserne, så det passer til deres behov og familie.

Fællesarealerne er store, lyse og rummelige, og indrettet med sofagrube, tv og massagestol. I forbindelse med sofagruppen er der ligeledes et stort spisebord, med plads til 10-12 personer. I umiddelbar nærhed er der etableret ungerum, hvor børn og unge i skolealderen må opholde sig, og i dette rum er der TV, spil, computere, bøger, funtronic m.m.

Fælleskøkkenet, er stort med flere køleskabe og fryser, ovne og håndvaske. Der er direkte adgang til spiseområde med 2 spiseborde, og udgang til terrasse. Der er en fryser der er låst i fællesrummet, medarbejder udtaler, at dette bruges hvis de handler ind til noget særligt, herunder is. Medarbejder udtaler: *"Vi hjælper børnene med, at is ikke er tilgængeligt hele tiden, og vi hjælpe mor i, at hun ikke skal passe på, samtidig med at det ikke kommer til at skabe unødige konflikter."* Medarbejder oplyser, at kvinderne har køleskab på eget værelse. Men ikke fryser. Kvinderne har mulighed for fryseplads i køkkenet.

I umiddelbar nærhed af køkkenet er der legerum for de mindre børn, med spejle, legetøj, dukker, biler, Bamsehuset og hyggevæggen (væg hvor der er lavet huller som børnene kan kravle ind i, hvor der er madras, puder og hyggebelysning).

Der er udgang til indhegnet have med ruchebane, mooncars, gynger, cykler, træheste m.m. Rundt i haven er der flere kroge med have møbler, og liggestole. På terrassen ud fra køkkenet er der ligeledes bord og bænke samt bålplads og grill. Her er der desuden et rygeskur.

Herudover er der børnekontoret, som er indrettet til, når der er samtaler med børnene, et samtalerum til de voksne med stole og lille bord. Ved indgangspartiet er der malet et livstræ, som indgår i tilbuddets afskeds ceremoni, og info skærm med oplysninger om bl.a. NADA, hvem der er på arbejde osv. Der er ligeledes vaskerum til fri afbenyttelse.

Der er ca. 2 meter højt plankeværk rundt om matriklen. Der er sikkerhedsforanstaltninger ved hoveddøren med kamera og kodelås til den udvendige indgang (havelågen). Personalet har flere kontorer og møderum; lokalet til nattevagten består af en lejlighed, hvor der er seng og tv. Tilbuddet er handicapvenligt.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi er bæredygtig og gennemsigtig samt at forholdet mellem prisen og den socialfaglige kvalitet er rimeligt. Dette medfører, at socialtilsynet samlet set konkluderer, at tilbuddets økonomi understøtter en stabil anbringelse af borgere.

Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet økonomien ud fra det godkendte budget for 2023 og tilbuddets årsrapport for 2021 på Tilbudsportalen.

Begrundelser

Økonomisk bæredygtighed

Vi har lagt to væsentlige forhold til grund for vurderingen af at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt:

- Budgettet for 2023 forudsætter der er balance mellem indtægter og udgifter og vi har ikke konstateret, der er poster uvedkommende tilbuddets virksomhed
- Tilbuddets understøttes endvidere af den kommunale budgetramme.

Sammenhæng mellem pris og kvalitet

Vi vurderer, at tilbuddet sikrer sammenhæng mellem pris og kvalitet, vi har lagt følgende tre vurderinger til grund.

- Der er et rimeligt forhold mellem budgettets forventede indtægt og udgifter, herunder anvendes ca. 56,9 procent af indtægterne direkte på borgerne.
- Der er ikke indikationer på at budgettet indeholder uvedkommende omkostninger.
- Tilbuddets regnskabsnøgletal 2021 afspejler at økonomien forvaltes i tråd med budgetgodkendelsen, til gavn for borgerne.

Økonomisk gennemsigthed

Vi har vurderet økonomiske gennemsigthed er tilstede på baggrund af fire væsentlige forhold:

- Budget 2023 indeholder alle lovbestemte minimums oplysninger.
- Årsrapport 2021 er ajourført på Tilbudsportalen
- Der er sammenhæng mellem økonomiske nøgletal i budget 2021 og økonomiske nøgletal i årsrapport 2021
- Budgettet hænger sammen med tilbuddets indberetninger på Tilbudsportalen om indsatser, faggrupper og normering.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Overordnet set vurderer socialtilsynet, at private tilbud med driftsaftale er økonomisk bæredygtige så længe driftsaftalen opretholdes, fordi kommunen dermed i sidste ende sikrer tilbuddets økonomi. Socialtilsynet vurderer også, at der er sammenhæng mellem omsætning og omkostninger i budgettet samt at det budgetterede overskud understøtter den fremtidige økonomiske bæredygtighed i tilbuddet.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at det godkendte budget for tilbuddet har en økonomisk ramme, der kan understøtte et tilstrækkeligt niveau i forhold til tilbuddets målgruppe for så vidt angår personalenormering, borgerrettede aktiviteter og kompetenceudvikling af personalet.

I budget 2023 anvendes 57% af tilbuddets samlede omkostninger til borgerrelateret personale og – aktiviteter. I 2022 var tallet 60%.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi er gennemsigtig for tilsynet i det omfang Lov om socialtilsyn lægger op til.

Ved vurderingen har tilsynet lagt vægt på 4 forhold:

- Tilbuddets budget og regnskab er aflagt i overensstemmelse med lov om socialtilsyn og tilhørende bekendtgørelser.
- Tilbuddet er omfattet af undtagelsen for at aflægge regnskab efter årsregnskabsloven.
- Revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i tilbuddets regnskab og revisionsprotokol.

Tilbuddets økonomiindberetninger har ikke givet anledning til bemærkninger udover de i konklusionen anførte.

Spindelvæv



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

Datakilder

Kilder

- Tidligere tilsynsrapport
- Tilbudsportalen

Interviewkilder

Kilder

- Bestyrelse
- Ledelse
- Borgere
- Medarbejdere

Beskrivelse

Følgende deltog i interview:

- 2 borgere
- 2 medarbejdere
- 1 Bestyrelsesformand/aktuel fungerende leder

Observationskilder

Kilder

- Andet