

# Tilsynsrapport

## STN - temabaseret driftsorienteret tilsyn



<b>Tilbuddets navn:</b>	HOBRO KRISECENTER
<b>Dato for generering af rapport:</b>	17-05-2022
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Nord

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	4
Særligt fokus i tilsynet	4
Selvstændighed og relationer	5
Kriterium 2	6
Sundhed og trivsel	9
Kriterium 4	9
Kriterium 5	11
Kriterium 7	13
Organisation og ledelse	14
Kriterium 8	14
Kriterium 9	15
Økonomi	18
Økonomi 1	18
Økonomi 2	19
Økonomi 3	19
Spindelvæv	20
Datakilder	20
Interviewkilder	21
Observationskilder	21

## 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](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.




## Basisinformation

Tilbuddets navn	HOBRO KRISECENTER
Hovedadresse	Banegaardsvej 33 9500 Hobro
Kontaktoplysninger	Tlf.: 97115550 E-mail: hobrokrisecenter@mariagerfjord.dk Hjemmeside: <a href="https://www.mariagerfjord.dk/hobro-krisecenter">https://www.mariagerfjord.dk/hobro-krisecenter</a>
Tilbudsleder	Heidi Sørensen
CVR-nr.	29189455
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Kvindekrisecenter, § 109
Pladser i alt	4
Målgrupper	Voldeligt overgreb

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Nord
Tilsynskonsulenter	Karen Lybeck Jesper Skovgaard Terkildsen
Tilsynsbesøg	11-05-2022 17:15, Uanmeldt, HOBRO KRISECENTER 30-03-2022 10:00, Anmeldt, HOBRO KRISECENTER

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling 	Målgrupper	Pladser i alt 	Afdelinger 
HOBRO KRISECENTER	Voldeligt overgreb	4	Kvindekrisecenter, § 109

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Hobro Krisecenter er et kommunalt/privat tilbud efter servicelovens § 109. Tilbuddet har fire pladser. Målgruppen er kvinder, der har været udsat for overgreb, fysisk vold, psykisk vold, seksuel vold, økonomisk vold, digital vold og social kontrol.

Socialtilsyn Nord vurderer, at tilbuddet fortsat kan godkendes som tilbud jævnfør lov om socialtilsyn § 5 stk. 1, herunder vurderes det, at tilbuddet har den fornødne kvalitet vurderet ud fra kvalitetsvurderingens otte temaer jævnfør lov om socialtilsyn § 6 stk.2.

## Særligt fokus i tilsynet

STN Fokuspunkt 2022 samt Kvalitetsmodellens temaer Selvstændighed og relationer, Sundhed og trivsel, organisation og ledelse samt økonomi. Deltager i Personalemøde.

## Selvstændighed og relationer

*Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder netværk og relationer på sociale medier, samt at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv. Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund. Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynets vurderer, at tilbuddet arbejder med at udvikle og understøtte kvindernes sociale kompetencer og selvstændighed ud fra de forudsætninger og ønsker, som den enkelte har. Tilbuddet har fokus på, at kvinder og medfølgende børn kan lære at indgå i sociale sammenhænge i det omgivende samfund. Sikkerhedsmæssige hensyn kan udfordre muligheden for et udadvendt socialt liv, men medarbejdere og leder formår alligevel, at motivere børn og voksne til at indgå i forskellige trygge sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at der ydes relevant støtte til, at kvinder og børn kan vedligeholde kontakten med familie og øvrige netværk, hvis det er sikkerhedsmæssigt forsvarligt og ønsket. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet, som udgangspunkt, anerkender de sociale medier som en central del af kvinder og stører børns liv og respekterer selvbestemmelsesret og selvstændigheden her indenfor. Dog konstateres, at tilbuddet ikke har tilstrækkeligt fagligt fokus på, at viden om sikker færden på de sociale medier kan have positiv betydning for kvindernes (og børnenes) mulighed for at skabe nye netværk og positive relationer i det omkringliggende samfund.

Socialtilsynet konstaterer, at børnene, efter aftale med kommunen og diverse myndigheder, deltager i skole og børnehave eller dagpleje, når det skønnes relevant og trygt for det enkelte medfølgende barn. Familie og netværk kan komme på besøg, såfremt det vurderes sikkert for borgerne og deres børn.

Det er ved tilsynsbesøget i april 2022 konstateret, at kvinder og børn efter COVID-19 nedlukningen af Danmark i 2020/2021 igen har mulighed for at have besøg i egne rammer i tilbuddet.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Udviklingspunkter

Tilbuddet kan med fordel have fokus på yderligere, at vejlede kvinder og deres medfølgende børn/teenagere i at beskytte sig mod økonomisk svindel, mobning, grooming og seksuelle krænkelser på de sociale medier samt vejlede og understøtte borgerne efter behov i at skabe og vedligeholde sociale relationer på de sociale medier.

Tilbuddet kan med fordel søge inspiration og viden om borgers adfærd på de sociale medier på Socialstyrelsens hjemmeside.

## Kriterium 2

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

### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være delvist opfyldt. Kriteriet vurderes opfyldt i forhold til, at tilbuddet i indsatsen og tilgang arbejder målrettet med at støtte kvinderne i at opnå kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed. I den forbindelse er der lagt vægt på nedenstående syv forhold:

- At tilbuddet igennem strukturerede motiverende samtaler og en anerkendende "empowerment tilgang" har fokus på, at kvinderne fremadrettet vil kunne vælge at leve et selvstændigt liv uden vold.
- At det fremgår af observationer og interviews med kvinder, at det praktiske og sociale fællesskab i huset giver mulighed for, at kvinderne kan erhverve eller generhverve tabte færdigheder, der kan bidrage til, at kvinderne i højere grad bliver i stand til at leve et selvstændigt liv.
- At de visiterende myndigheder og kvinderne i samarbejde med tilbuddets leder og medarbejdere opstiller mål for borgernes selvstændighed og relationer, ligesom der løbende følges op på disse i samtaler med kvinderne.
- At tilbuddet understøtter kvinder og børns kontakt til familie og netværk, såfremt trusselsniveauet giver mulighed herfor og kvinderne ønsker det. Tilbuddet forpligtiger sig i relevante samarbejdsrelationer omkring sikkerheden.
- At tilbuddet har fokus på at vejlede kvinderne i forhold til sikkerhed, så de ikke kan lokaliseres via internettet, herunder sociale medier.
- At kvinder beskriver, at medarbejdere og ledelse understøtter borgernes mulighed for at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed blandt ved støtte til kontakt til familie og også i nogen grad omkring brug af nem-ID, e-boks med videre.

Kriteriet vurderes ikke at være opfyldt i forhold til, at tilbuddet ikke i tilstrækkelig grad har fokus på at styrke borgernes kompetencer i forhold til at indgå i positive sociale relationer på nettet og på andre sociale medier. Leder og medarbejders fokus i indsatsen er primært på, at skærme kvinderne mod "at blive fundet" og udsat for trusler og fysisk vold - mens forebyggelse af krænkelser på digitale medier, som facebook, instagram, TIKTOK, Datingsider med videre ikke har samme fokus. I den forbindelse er der lagt vægt på nedenstående forhold:

- At både en kvinde og medarbejdere oplyser, at de sjældent - eller slet ikke - taler sammen om eventuelle udfordringer eller forebyggelse af krænkelser på nettet og sociale medier. Dette indikerer, at tilbuddet med fordel kan arbejde med medarbejders og borgernes viden om digital dannelse og med viden om forebyggelse af krænkelser og overgreb via sociale medier.

For yderligere uddybning se indikatorniveau.

### 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 selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 2.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i 2021 og marts og maj 2022. Der er lagt vægt på følgende fem forhold:

- At en kvinde oplyser, at hun tilbydes strukturerede samtaler med en kontaktperson kort tid efter indskrivning. Samtalerne kan blandt andet indeholde drøftelser om egne ønsker og mål for livet.
- At en kvinde i interview med socialtilsynet oplyser, at hun har været inddraget i at opstille konkrete pædagogiske mål i en opholdsplan omkring udvikling af egne kompetencer til at indgå i sociale relationer og udvikle mere selvstændighed. Kvinden nævner blandt andet støtte til indkøb og madlavning, støtte til omsorg for sig selv og andre opgaver i dagligdagen.
- At en kvinde nævner, at "medarbejderne opfordrer os til deltagelse i samvær med andre i krisecentret, hvis vi har lyst".
- At leder og to medarbejdere oplyser, at tilbuddet opstiller både kort- og langsigtede mål i samarbejde med kvinderne. De kortsigtede mål er en udredning, som nedskrives i journalsystemet NEXUS, ligesom de langsigtede mål i opholdsplanen også dokumenteres og følges op i samarbejde med kvinden og hendes sagsbehandler.
- At både leder og medarbejder oplyser, at man i det daglige arbejde har fokus på at understøtte og styrke kvindernes selvtilid, selvstændighed og sociale kompetencer med henblik på, at de kan leve et selvstændigt liv uden vold.

## Indikator 2.b

---

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 2.b

Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i marts og maj 2022 samt november 2021. Der er lagt vægt på følgende 10 forhold:

Følgende forhold trækker op i bedømmelsen:

- At medarbejdere oplyser, at de fortløbende taler med kvinder og børn om muligheder for at deltage i aktiviteter udenfor tilbuddet
- At det fremgår at journalnotater fra november 2021, at kvinderne får hjælp til at få kontakt til familie og øvrige netværk hvis de ønsker det.
- At tilsynsførendes deltagelse i personalemødet i marts 2022 samt gennemgang af referater fra personalemøder fra 2021 viser eksempler på, at medarbejderne støtter kvinderne i at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.
- At en kvinde oplyser, at denne går lidt i byen og handler, men ellers ikke har ønske om at deltage i andre sociale aktiviteter uden for tilbuddet, hvilket respekteres af medarbejderne.
- At ledelse og medarbejdere oplyser i interview, at der er flere muligheder for aktiviteter i nærområdet som eksempelvis bibliotek og svømmehal. Kvinderne handler ofte selvstændigt.
- At ledelse og medarbejdere oplyser, at kvinder og medfølgende børn indgår i sociale aktiviteter som eksempelvis skolegang og forældremøder i det omgivende samfund i meget varieret omfang. Det respekteres, når de ikke ønsker at deltage.

Følgende forhold trækker ned i bedømmelsen:

- At nogle kvinder ikke - eller kun i meget begrænset omfang - kan indgå i aktiviteter i det omgivende samfund. Dette er primært på grund af sikkerhedshensyn, hvor ægtefælle eller andre relationer ikke må finde ud af kvindens opholdssted. Der kan også være kvinder, der er svære at motivere til at "komme ud" fordi de er angste og traumatiserede og har behov for at være i trygge rammer.
- At en kvinde oplyser, at vedkommende ikke oplever, at medarbejdere er opsøgende omkring, at undersøge om hendes færden i digitale medier, som eksempelvis facebook og instagram og TIKTOK, giver udfordringer eller om kvinden bliver krænket digitalt. Pågældende kvinde har dog ikke oplevet noget "forkert" eller krænkende på sociale medier. Hun oplyser, at hun har "slukket for det".
- At medarbejdere oplyser i interview med tilsynsførende, at nogle kvinder og børn ikke deltager (eller deltager i begrænset omfang) i aktiviteter, som eksempelvis gåture med videre. Det skyldes, at børnene/de unge ofte er bange og ofte traumatiserede efter at vær vidner til vold igennem lang tid.
- At kvinder, ledelse og medarbejdere oplyser - og at det fremgår af kvinders opholdsplaner -at ikke alle kan deltage i sociale aktiviteter i det omgivende samfund på grund af sikkerhedsvurderingen og angst for at møde familie/venner.

## Indikator 2.c

---

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 2.c

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i marts og maj 2022 samt tilsynsbesøg i november 2021. Der er lagt vægt på følgende seks forhold:

Det der trækker op i bedømmelsen er:

- At det fremgår af interview med kvinder, medarbejdere og leder, at kvinderne kan få besøg af venner, familie og netværk, såfremt sikkerhedsvurderingen giver mulighed herfor.
- At besøg ifølge en kvinde og flere medarbejdere kan foregå i et besøgsrum beskyttet i tilbuddet eller udenfor i byen på en cafe eller lignende.
- At medarbejderne fortæller om, at de støtter kvinder i at mødes med netværk udenfor tilbuddet. Det har eksempelvis været et ophold på et hotel, hvor kvinden kunne være sammen med familie.

Det der trækker ned i bedømmelsen er:

- At kvindernes sikkerhedsvurdering - foretaget af politiets sikkerhedskonsulenter - ofte umuliggør kontakt og samvær med familie/netværk i en længere periode.
- At en kvinde med ikke-dansk baggrund i november 2021 fortæller, at hun ikke har kontakt til familien, der truer hende. Hun beskriver dog også, at hun får støtte af medarbejdere til at opbygge og fastholde kontakten til andet netværk (eksempelvis ved at ringe op til veninde sammen med medarbejder).
- At en kvinde med dansk baggrund i marts 2022 oplyser, at "jeg har god kontakt til mine forældre, men vil ikke have kontakt til manden og dennes familie, som jeg er bange for". Denne kvinde og børnene bor af den grund her på dette krisecenter langt fra sin mands adresse.



## 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 fokus på at understøtte kvinderne og medfølgende børns mentale og fysiske sundhed og trivsel. Kvinderne har medbestemmelse og indflydelse vedrørende beslutninger om eget og børnenes fremtidige liv og om den midlertidige hverdag i tilbuddet. Tilbuddet arbejder med respekt for den enkelte kvindes værdighed, kulturelle baggrund, autonomi og integritet. Indsatsen sker med stort fokus på den enkelte kvindes forståelsesramme eksempelvis i forhold til etnicitet, religion, seksualitet, forældreskab og ønsker for livet fremadrettet.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddets indsats sker med en anerkendende, respektfuld og venlig tilgang til kvinder og børn. Der er fokus på sund kost og motion samt på andre forhold med indvirkning på kvindernes fysiske og psykiske sundhed.

Socialtilsynet vurderer også, at tilbuddet anerkender de sociale medier som en central del af menneskers liv og respekterer kvindernes selvbestemmelsesret her indenfor. Socialtilsynet konstaterer dog samtidigt, at tilbuddet ikke har forebyggelse af krænkelser - på de sociale medier - som et højt prioriteret fagligt fokuspunkt i indsatsen i forhold til at opsøge ny viden og efteruddannelse indenfor området. Tilbuddet har relevant kontinuerligt fokus på, at vejlede kvinderne ved indskrivning om de udfordringer der findes på nettet og sociale medier. Der vejledes om hvorledes kvinderne kan beskyttes i, at "blive fundet" af voldelig partner eller andre i netværket. Det konstateres dog samtidigt, at tilbuddet i mindre grad har fokus på at opdatere medarbejderes faglige viden om forebyggelse af krænkelser og vold på de sociale medier.

Socialtilsynet vurderer, at kvinder og børn, med støtte fra tilbuddet, har adgang til relevante sundhedsydelser. Tilbuddet har samarbejde med eksterne parter som eksempelvis politi, udlændingestyrelsen, sagsbehandlere og den kommunale sundhedsplejerske og med en ekstern psykolog, der varetager de lovpligtige børnesamtaler. Tilbuddet arbejder ud fra en daglig gennemskuelig struktur i hverdagen og med en anerkendende tilgang samt relevante metoder, som vurderes, at have en forbyggende effekt i henhold til vold, trusler og magtanvendelser.

Socialtilsynet vurderer endelig, at såvel tilbuddets leder, bestyrelsen som medarbejdere kender og kan anvende den udarbejdede beredskabsplan for udøvet overgreb og plan for forebyggelse af overgreb, som er tilpasset målgruppen. Tilbuddets leder, bestyrelse og medarbejdere har relevant skærpet opmærksomhed på kvinder og børns sikkerhed. Alle medarbejdere, frivillige og kvinder i tilbuddet er tilstrækkeligt instruerede i forhold til, at have en skærpet opmærksomhed, når de går ud og ind i tilbuddet. Yderdøre er aflåst og der er videoovervågning ved indgangsdøre.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,7

### Udviklingspunkter

Tilbuddet kan med fordel have øget fagligt fokus på at undersøge kvinderne og medfølgende børns trivsel på de sociale medier med henblik på, at tilføre medarbejderne ny viden om digitale krænkelser og dermed nye kompetencer.

Tilbuddet kan med fordel hente inspiration fra Socialstyrelsens faglige vejledninger omkring sociale medier.

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter kvindernes selv- og medbestemmelsesret herunder, at kvinderne og medfølgende børn bliver hørt og inddraget i hverdagens beslutninger og tiltag.

For uddybning henvises til indikator 4a og 4b.

## Indikator 4.a

---

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i november 2021 samt marts og maj 2022. Der er lagt vægt på følgende fire forhold:

- At en kvinde oplyser, at hun oplever sig hørt, respekteret og anerkendt. Eksempelvis har hun oplevet, at medarbejdere lytter til hendes særlige behov i forhold til at hjælpe de medfølgende små børn, der er stærkt præget af oplevelser fra et liv med vold mod mor.
- At en kvinde fortæller om, at der afholdes husmøde en gang om ugen. På møderne har kvinderne mulighed for at drøfte emner efter eget ønske, ligesom der fordeles praktiske opgaver med madlavning og rengøring for den kommende uge. Kvinden oplever, at møderne afvikles med anerkendelse fra medarbejdere og frivilliges side.
- At to medarbejdere fortæller om, at de via de anvendte og godkendte tilgange og metoder, som blandt andet "empowerment" og KRAP, tager udgangspunkt i den enkelte kvindes ressourcer, kulturelle baggrund og ønsker for eget fremtidige liv. Eksempelvis drøftes omgangstone og rummelighed overfor hinanden på husmøderne, da der hele tiden flytter nye kvinder og børn ind/ud.
- At socialtilsynet har observeret, at tilbuddet har bestilt tolkebistand til socialtilsynets interview med kvinder med anden etnisk kulturbaggrund. Dette indikerer en relevant forståelse for, at kvinder med anden kulturel baggrund og sprog end dansk har behov for at kunne udtrykke sig på eget sprog for at opleve sig mødt, anerkendt og forstået

## 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

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger fra Tilbudsportalens indberetninger samt oplysninger indhentet i forbindelse med tilsynsbesøg i november 2021 samt i marts og maj 2022. Der er lagt vægt på følgende fem forhold:

- At adspurgte kvinde beskriver, at hun tager egne beslutninger om fremtidigt liv og beslutninger vedrørende hverdagen. Kvinden oplever, at det altid respekteres af medarbejdere og leder, hvad hun ønsker at gøre. Eksempelvis er kvindens beslutning omkring kontakten til tidligere partner respekteret af kontaktpersonen og mødes med empati.
- At en kvinde fortæller om, at hun er i konstruktiv dialog med medarbejdere, leder og frivillige omkring ønsker for dagligdagen på stedet. Hun oplever eksempelvis, at være inddraget i arbejdet med opholdsplanen sammen med en medarbejder og hun deltager i handleplansmøder og andre møder med eksterne parter. Eksempelvis har hun fået støtte og ledsagelse af medarbejder til en samtale med politiet.
- At interview med leder og medarbejdere medvirker til at sandsynliggøre, at der arbejdes med læringsbegrebet og kvindernes forståelse for demokrati og indflydelse i eget liv. Eksempelvis støtter medarbejdere kvinderne ved at deltage i aktiviteter som forældremøde, samtaler ved myndigheder og indkøb og madlavning.
- At det fremgår i Tilbudsportalens aktuelle oplysninger, at husmøderne og andre møder med kvinder (opholdsplaner) rummer dialoger om eksempelvis kvindernes forskellige livsopfattelser med udvikling og læring som formål.
- At leder og medarbejdere samstemmende, ved tilsynsførendes deltagelse i personalemøde, oplyser, at man via tilbuddets godkendte metoder og tilgange arbejder med at styrke kvindens selvværd og selvtillid og støtte hende i egne valg.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter kvindernes fysiske og mentale sundhed og trivsel samt også har relevant fokus på de medfølgende børns trivsel og sundhed. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets viden og indsats i forhold til kvindernes færden på de sociale medier, som udgangspunkt, modsvarer kvindernes behov, men at der med fordel kan sættes yderligere fokus på ny viden på området omkring at forebygge digital vold og krænkelse på nettet i øvrigt. Der henvises til indikator 5.a, 5.b og 5.c for uddybning.

Der er lagt vægt på følgende to forhold:

- At kvinderne giver udtryk for, at de trives og udvikler sig ved hjælp af tilbuddets indsats, hvilket indikerer, at tilbuddets anerkendende og empowermentorienterede tilgang medvirker til, at kvinderne får mere selvtilid og mod på at møde de forskellige udfordringer, de oplever ved at forlade et voldeligt forhold.
- At tilbuddets medarbejdere og leder fortæller i interview med socialtilsynet, at de er opmærksomme på at bestille tolkebistand ved samtaler med kvinder uden danske sprogfærdigheder og med anden etnisk baggrund end dansk.

## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i november 2021 samt i marts og maj 2022. Der er lagt vægt på følgende fire forhold:

- A det fremgår af interview med en kvinde, at hun og børnene trives i tilbuddet. Eksempelvis fortæller hun om hjælp og vejledning til at varetage omsorgen for sine børn. Børnene har udfordringer med at forstå, hvorfor de befinder sig et nyt sted og reagerer på de nye omgivelser. Kvinden oplever, at medarbejdere kompetent og omsorgsfuldt hjælper med at samtale med børnene (små børn), hvilket indikerer, at medarbejderne har faglig viden og indsigt i børns naturlige reaktioner på at have levet i en familie med vold.
- At en kvinde fortæller, at medarbejdere og leder alle er hjælpsomme, respektfulde og imødekommende og at hun oplever, at tilbuddet er et trygt sted at være. Kvinden fortæller, "at personalet er lyttende i forhold til personlige problemer og hjælpe i kontakten til offentlige instanser som eksempelvis politi og sagsbehandlere og til at søge bolig.
- At socialtilsynet observerer en episode, hvor en kvinde med to børn vil ud og købe ind og får hjælp af en medarbejder til at komme ud af døren med klapvogn og baby. Børnene fremtræder glade og trygge ved samtale med medarbejderen, hvilket indikerer at de føler sig trygge i tilbuddets ramme.
- At socialtilsynet endvidere observerer under tilsynsbesøget, at medarbejdere tjekker op på hvem der ringer på døren, kigger på overvågningskamera og går ned til døren og kigger inden døren åbnes.

## Indikator 5.b

*Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i marts og maj 2022. samt tilbuddets indberetninger i Tilbudsportalens Årsrapport 2021 om den faglige udvikling på tilbuddet. Der er lagt vægt på følgende fire forhold:

- At kvinder oplyser, at de og deres medfølgende børn modtager god støtte fra tilbuddet og har adgang til relevante sundhedsydelse. Eksempelvis fortæller en kvinde, at hun modtager støtte til at håndtere eftervirkninger efter lang tid psykisk og fysisk vold, hvilket har medført psykiske udfordringer. Kvinden fortæller også, at hun, efter behov, kan blive ledsaget uden for tilbuddet.
- At det fremgår af interview med to medarbejdere, at tilbuddet bistår den enkelte kvinde i, så vidt muligt, at beholde egen læge eller i at få kontakt til en ny læge eller speciallæge og psykolog.
- At medarbejdere og leder ved tilsynsførendes deltagelse i personalemøde oplyser, at de altid har fokus på, i den interne indsats, at arbejde med kvindernes indsigt i egne indre traumer og dynamikker, som må brydes med henblik på et fremtidigt liv uden vold. Der tilbydes samtaler med ekstern psykolog såfremt kvinden ønsker det.
- At det fremgår af oplysninger i Tilbudsportalen om metoder og tilgange samt i interview med leder, medarbejdere og indskrevne kvinder, at børnene tilbydes de lovpligtige psykologsamtaler (servicelovens § 109 stk. 5). Børnesamtaler med ekstern psykolog foregår som regel i tilbuddets egne trygge rammer.

## 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 i meget høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i november 2021 samt i marts og maj 2022. Der er lagt vægt på følgende fem forhold:

- At en kvinde fortæller, at hun psykisk og fysisk havde det meget dårligt, da hun ankom til krisecentret og her oplevede relevant støtte fra medarbejdere. Eksempelvis deltager kvinden i gruppesamtaler en gang om ugen sammen med medarbejder der har relevant uddannelse.
- At de adspurgte kvinder oplyser, at tilbuddet har fokus på at oplyse/vejlede omkring sund kost og hjælper med forslag til menu og indkøb. En kvinde fortæller eksempelvis, at hun kan bestemme "hvad der skal laves på hendes middag eller bare lave noget andet mad, hvis dagens menu ikke er noget hun og børn kan lide".
- At tilbuddet har indrettet legerum til små og lidt større børn. Dette indikerer, at tilbuddets viden og indsats vedrørende kvinder og børns fysiske og mentale sundhed og trivsel modsvarer mødre og medfølgende børns behov.
- At der er etableret en sikker legeplads, med privat udgang fra tilbuddet, hvilket indikerer tilbuddets fokus på - og viden om - traumatiserede børns behov for udfoldelse i trygge rammer.
- At det fremgår af interview med medarbejdere og deltagelse i personalemødet, at de kan redegøre relevant for anvendelse af de godkendte metoder og viser indsigt i forhold til tilbuddets målgruppe. Blandt andet fortæller en medarbejder om de følgevirkninger (som PTSD og angst og uadægerende adfærd), der kan vise sig hos kvinder og børn, der har levet under psykisk pres og med fysisk vold.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets anerkendende og konfliktnedtrappende tilgang forebygger vold og overgreb og magtanvendelse.

Der er lagt vægt på følgende fem forhold:

- At børnene har mulighed for at spejle sig positivt i medarbejderes og frivilliges adfærd og leve trygt uden vold. Der er ansat pædagogisk personale med særlig viden i forhold til at støtte og samtale med traumatiserede mennesker.
- At der er en respektfuld tone i tilbuddet, som skaber grundlag for en positiv stemning blandt kvinder, børn, medarbejdere og frivillige. Leder og medarbejder samt frivillige er blandt andet yderst opmærksomme på tilspidsede situationer, med henblik på at løse tingene på en hensigtsmæssig måde.
- At tilbuddets beredskabsplan, herunder håndtering af trusler og overgreb, er kendt af kvinder, leder, medarbejdere samt de frivillige.
- At tilbuddet har udarbejdet en beredskabsplan i forhold til forebyggelse og håndtering af overgreb mod børn og unge og at medarbejderne løbende deltager på kurser og konferencer for at blive opkvalificeret.
- At tilbuddet har udarbejdet en "Håndbog for frivillige" samt en "Frivillig-strategi og politik". De frivillige medarbejdere skal, ligesom andre ansatte i tilbuddet, fremvise en ren straffe- og børneattest forud for ansættelse.

For yderligere uddybning se indikator 7.a.

## Indikator 7.a

---

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende otte forhold fra tilsynsbesøg i november 2021 samt i marts og maj 2022:

Det der trækker op i bedømmelsen er:

- At leder i tilsendt skriftligt materiale fra marts 2022 samt i interview med socialtilsynet oplyser, at medarbejdere, frivillige samt kvinder og børns sikkerhed altid er højeste prioritet.
- At medarbejdere og kvinder i forbindelse med tilsynsbesøg oplyser, at de ikke har oplevet vold eller uoverensstemmelser i tilbuddet. Kvinderne oplever en god stemning i tilbuddet og føler sig trygge.
- At to medarbejdere oplyser, at en vigtig del af deres arbejde består i at være gode rollemodeller for kvinder og børn. Medarbejdere anvender et "ordenligt", respektfuldt og roligt sprog og viser kvinder og børnene, hvordan man kan være sammen på en god måde.
- At både leder og en medarbejder fortæller, at der er meget opmærksomhed på, hvad der foregår i krisecentret og om der eventuelt opstår uoverensstemmelser imellem nogle af kvinderne. Det oplyses, at der er nultolerance i tilbuddet i forhold til overgreb, også verbale overgreb. Den pædagogiske indsats har fokus på konfliktnedtrapping og anerkendende dialog.
- At socialtilsynet under deltagelse i personalemøde og i fælleslokalerne observerer en tryk og rummelig samværskultur.
- At socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets leder har sikret trygge, fysiske rammer med lukkede døre og videoovervågning.
- At både kvinder og medarbejdere oplyser om, at de har talt om - og er bekendt med - hvilke handlinger, der skal foretages såfremt uvedkommende forsøger at trænge ind i krisecentret.
- At tilbuddet har udarbejdet en beredskabsplan i forhold til forebyggelse og håndtering af overgreb og at leder oplyser, at medarbejderne løbende deltager på kurser og konferencer for at blive opkvalificeret. Der er udarbejdet en "Håndbog for frivillige" samt en "Frivillig-strategi og politik".

Det der trækker ned i bedømmelsen er:

- At flere medarbejdere fortæller om, at de oplever, at indskrevne kvinder og deres medfølgende børn (store børn) benytter sig af de sociale medier til kontakt med netværk og andre, men at medarbejderne ikke selv er fuldt ud klar over, om nogle kvinder er udsat for krænkelser/overgreb og andre udfordringer på nettet. Det oplyses, at medarbejderne taler med kvinderne om emnet, men ikke altid "hører om" hvad kvinder (og store børn) oplever på de sociale medier. Medarbejderne fortæller om, at tilbuddet har nogen fokus på anvendelsen af sociale medier, men at de ikke ved om der er planer om at opdaterer medarbejderes faglige viden om forebyggelse af krænkelser og vold på de sociale medier.

## Organisation og ledelse

*En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.*

### Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering og en faglig kompetent leder, som har erfaring med målgruppen og med ledelse. Lederen har gennem en årrække arbejdet i Regionspsykiatrien blandt andet som afdelingssygeplejerske og har relevante efteruddannelser samt erfaring i arbejdet med mennesker i krise. Tilbuddet anvender kollegial sparring og supervision til både leder og medarbejdere. Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder relevant med en udvikling af indsatsen set i forhold til målgruppens skiftende behov. Leder har både haft fokus på sparring til medarbejdernes faglige praksis og på en styrkelse af tilbuddets helhedsorienterede indsats omkring hver enkelt kvinde, eksempelvis måloptilling, evaluering og øget dokumentationen af den pædagogiske indsats. Der er, foruden leder som er på deltid, ansat fire medarbejdere med relevante faglige kompetencer og erfaringer.

Leder blev fra august 2021 afdelingsleder i et af kommunens andre tilbud og deler derefter ledelsestimerne mellem de to tilbud. Det konstateres i marts 2022, at leder den 1. maj 2022 ophører i sin stilling. Der er igangsat ansættelsesprocedure.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt. Socialtilsynets vurderer, at leder jævnfør indikator 08.a. har relevante kompetencer og at tilbuddets drift varetages kompetent. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse udviser målrettede strategier og visioner til at varetage en kompetent daglig drift. I den forbindelse er der lagt vægt på følgende to forhold:

- At det fremgår af leders CV, som er uploadet på tilbudsportalen, at leder har relevante formelle kompetencer i forhold til at lede tilbuddet herunder mange års erfaring med målgruppen og ledelse samt uddannelse indenfor ledelse.
- At tilbuddets ledelse og medarbejdere følger plan for kompetenceudvikling og deltager i LOKK`'s konferencer og andre relevante efteruddannelses tilbud.

For yderligere uddybning se indikatorniveau.

### Indikator 8.a

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på følgende fire forhold fra tilsynsbesøg i marts og maj 2022:

- At leder har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.
- At det fremgår af leders Curriculum Vitae, at hun er uddannet sygeplejerske og har arbejdet i Regionspsykiatrien igennem mange år, blandt andet som afdelingssygeplejerske. Leder har endvidere relevante efteruddannelser blandt andet omkring personer i krise og har tidligere arbejdet med behandling - kognitiv og psykodynamisk - med enkeltforløb og med gruppeforløb.
- At socialtilsynet ved deltagelse i personalemødet observerer, at leder er engageret i driften samt har viden og interesse i de særlige udfordringer som mennesker, der har været udsat for psykisk og fysisk vold, gennemgår.
- At flere medarbejdere i interview i marts 2022 beskriver leder som en kompetent og inddragende personaleleder med gode visioner for tilbuddet.

## Indikator 8.b

---

*Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 8.b**

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet benytter sig af faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere. Der er lagt vægt på følgende fire forhold fra tilsynsbesøg i november 2021 samt i marts og maj 2022 samt oplysninger i Tilbudsportalen:

- At det fremgår af indberetninger i Tilbudsportalens Årsrapport 2020 samt interview af medarbejdere i marts og maj 2022, at tilbuddet benytter ekstern sparring eller supervision.
- At tilsynsførende, under deltagelse i personalemødet i april 2022, observerer en kompetent og lyttende leder, der blandt andet sparrer og lytter til medarbejderne, der netop samme dag er informeret om leders ophør i tilbuddet per den 1. maj 2022.
- At medarbejdere fortæller, at de oplever sig inddraget i udviklingen af indsatsen og anerkendes af leder for deres indsats
- At det fremgår i personalemødereferat fra den 1. juni 2021, at leder og medarbejdere fra andre krisecentre i Regionen har drøftet, hvorledes man kan fortsætte arbejdet med møder og sparring. I drøftelserne indgås beslutninger om at "erfagruppen" ikke i øjeblikket vil inddrage flere af de nye krisecentre.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### **Bedømmelse af kriterium**

Kriteriet vurderes til at være opfyldt. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent og engageret. I den forbindelse er der lagt vægt på nedenstående fire forhold:

- At indskrevne kvinder og medarbejdere giver udtryk for at tilbuddets drift varetages kompetent.
- At tilbuddets borgere har tilstrækkelig med kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer i forhold til deres behov.
- At både fastansatte og ikke fastansatte medarbejdere har relevante socialfaglige uddannelser og/eller erfaring med målgruppen og indsigt i kriseramte menneskers behov.
- At leder har sikret, at gruppen af frivillige medarbejdere har relevante erfaringer og viden om målgruppen. Frivillige varetager driften i ydertimer som aften og weekends i samarbejde med en tilkaldt vagt. Der er ingen nattevagt i tilbuddet.

## Indikator 9.a

---

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes til grad at i høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i november 2021 samt i marts og maj 2022. Der er lagt vægt på følgende fem forhold:

Det der trækker op i bedømmelsen er følgende:

- At en kvinde, der er indskrevet med sine to små børn, fortæller at hun og de medfølgende børn får tilstrækkelig hjælp i tilbuddet af kompetente medarbejdere, vikarer og frivillige.
- At kvinder oplyser, at de oplever, at både de fastansatte medarbejdere og ikke fastansatte medarbejdere samt frivillige er kompetente. "De er altid parat til at hjælpe" og "Der er en vagttelefon vi kan ringe til".
- At Socialtilsyn Nord har godkendt budget 2022, der viser, at tilbuddet leverer en personalenormering på 4,12 årsværk. Personalet fordels med 0,95 årsværk til ledelse, 2,17 årsværk til borgerrelateret personale, 1 årsværk til vikardækning.
- At tilsynsførende ved tilsynsbesøget i november 2021 observerer, at flere medarbejdere på anerkendende og kompetent måde har kontakt til en kvinde og hendes børn, hvilket indikerer, at tilbuddets indskrevne kvinder og børn har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.
- At vagter i ydertimer, om muligt, dækkes af frivillige. Kvinderne altid ringe til vagthavende.

Det der trækker ned er følgende:

- Det konstateres i budget 2022, at tilbuddet har afsat kroner 2.427 pr. budgetteret årsværk, hvilket er lavere end gennemsnittet for sammenlignelige tilbud

## Indikator 9.b

---

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i november 2021 samt i marts og maj 2022 og Årsrapport 2020 i Tilbudsportalen. Der er lagt vægt på følgende to forhold:

Det der trækker op i bedømmelsen er:

- At leder oplyser tilsynsførende om, at den lidt højere personalegennemstrømningen i 2020 skyldes, at en medarbejder ophørte efter en længere sygdomsperiode.
- At leder fortæller, at der i 2021 ikke har været ret megen sygdom. Opgørelsen eftersendes til socialtilsynet.

Det der trækker ned i bedømmelsen er:

- At det fremgår af oplysninger i Årsrapport 2020 i Tilbudsportalen, at personalegennemstrømningen er på 11,4 %, hvilket er på et højere niveau end på sammenlignelige tilbud.
- Årsrapport 2021 er endnu ikke uploadet i Tilbudsportalen.



## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i november 2021 samt i marts og maj 2022 og Årsrapport 2020 i Tilbudsportalen. Der er lagt vægt på følgende forhold:

- At det fremgår af oplysninger i Årsrapport 2020 i Tilbudsportalen, at sygefraværet er på 3,79 fraværsdage per medarbejder, hvilket ikke er på et højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.
- At det fremgår af tilsynsførendes interview i marts 2022, at medarbejderne fortæller, at der er meget lidt fravær og at man "dækker ind" for hinanden ved sygdom.

## 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 i meget høj grad at være opfyldt. Socialtilsynet vurderer, at brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssigt i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

Der er lagt vægt på oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøg i marts 2022, godkendelsen af budget 2022 samt oplysninger i Årsrapport 2020 i Tilbudsportalen.. Der er lagt vægt på følgende fire forhold:

- At der i budget 2022 er afsat 1 årsværk til vikar.
- At leder oplyser, at de ikkefastansatte medarbejdere "næsten ikke eksisterer" - da deltidsansatte fastansatte medarbejdere kan tage ekstratimer om nødvendigt. Såfremt en vikar anvendes er det en person med lang erfaring og kendskab til målgruppens særlige behov.
- At der indgår frivillige (ikke-lønnede) medarbejdere i tilbuddets drift.
- At de indskrevne kvinder i tilbuddet forventes selv at varetage dels egenomsorg og pasning af egne medfølgende børn og derfor ikke har behov for ,at der er medarbejdere til stede i tilbuddet døgnet rundt.

## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsyn Nord vurderer, at tilbuddet samlet set rummer den fornødne økonomiske kvalitet.

Vi har vurderet tilbuddet med baggrund i årsrapport på Tilbudsportalen og budget 2022.

Socialtilsyn Nord har vægtet følgende forhold i vurderingen.

- Tilbuddets økonomi er bæredygtig. Vi lægger vægt på, at revisionen ikke har bemærkninger til kommunens forvaltning af offentlige midler og at tilbuddet er understøttet af den kommunale budgetramme.
- Tilbuddets økonomi kan give mulighed for den fornødne kvalitet til tilbuddets målgruppe i forhold til prisen. Vi lægger vægt på, at tilbuddets budget ikke vurderes at indeholde poster, der er uvedkommende for tilbuddets virksomhed.
- Tilbuddets økonomi er gennemsigtig. Vi lægger vægt på, at tilbuddet leverer økonomiske oplysninger der lever op til lov om socialtilsyns minimumskrav for kommunale tilbud.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

#### Begrundelse

- Tilbuddet er en del af den offentlige institutionsdrift og underlagt en offentlig budgetramme.
- Den offentlige budgetramme indebærer, at der er begrænset risiko for, at en indskreven borger vil opleve et tilbud som lukker som følge af manglende belægning
- Kommunens revisor har ikke bemærkninger til kommunens drift af sociale tilbud.

Tilbuddets budget understøtter fortsat økonomisk bæredygtighed, da det ikke indeholder poster uvedkommende for tilbuddets virksomhed og giver mulighed for en ansvarlig forvaltning af offentlige midler

## Økonomi 2

---

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

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at budget for 2022 sikrer balance mellem pris og kvalitet.

### **Budgetgodkendelse**

Socialtilsyn Nord har godkendt budget 2022 på følgende forudsætninger, som understøtter, at tilbuddet kan levere en fornøden kvalitet til tilbuddets målgruppe:

- Tilbuddet leverer en personalenormering på 4,12 årsværk. Personalet fordels med 0,95 årsværk til ledelse, 2,17 årsværk til borgerrelateret personale, 1 årsværk til vikardækning.
- Tilbuddet budgetterer med udgifter til kompetenceudvikling kroner 10.000. Det svarer til 2.427 kroner per budgetteret årsværk.

### **Ejendomsudgifter**

Der vurderes, at ejendomsudgifter svarer til markedsleje.

## Økonomi 3

---

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsyn Nord vurderer, at tilbuddets økonomi er gennemskuelig.

Vurderingsgrundlag

- Tilbuddets budget rummer de nødvendige oplysninger og specifikationer.
- Oplysninger på Tilbudsportalen med direkte indvirkning på økonomiske forhold, understøtter tilbuddets budgetforudsætninger. Det drejer sig om antal godkendte pladser, faggrupper, normering og prisen for tilbuddets indsatser.

Tilbuddets særlige indberetning årsrapport på Tilbudsportalen er ajourført.

## 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

- Budget
- Dokumentation
- CV på ledelse/medarbejdere
- Godkendelsesbrev
- Tidligere tilsynsrapport
- Andet
- Medarbejderoversigt
- Tilbudsportalen

### Beskrivelse

Materiale om Socialtilsyn Nords fokuspunkt 2022 - postkort.

## Interviewkilder

---

### Kilder

- Øvrige interviewkilder
- Medarbejdere
- Borgere

### Beskrivelse

Interview med en kvinde ved anmeldt tilsyn den 30. marts 2022.

Fokusgruppeinterview med fire medarbejdere den 30. marts 2022.

Deltagelse i personalemødet den 30. marts 2022 med dialog om Socialtilsyn Nords fokuspunkt 2022.

Interview med afgangende afdelingsleder den 30. marts 2022.

Øvrige interviewkilder er Handicapchef i Mariagerfjord kommune som deltog delvist i personalemødet den 30. marts 2022.

Samtale med medarbejder og ny vikar ved uanmeldt tilsyn den 11. maj 2022.

## Observationskilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

### Beskrivelse

Der er foretaget observationer under deltagelse i personalemødet den 30. marts 2022 og ved uanmeldt tilsyn den 11 maj 2022.