



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Den Åbne Dør
Tilsynet er gennemført: 01-02-2017
Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Resultat af tilsynet	5
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	6
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	8
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	10
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	16
Vurdering af temaet Kompetencer	21
Vurdering af temaet Økonomi	24
Vurdering af temaet Fysiske rammer	26
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	28

Rapporten er udskrevet

01-02-2017



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om 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 tilbuddet selv har indberettet bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten hos 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 hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet været administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, hvor henne og hvorvidt de var anmeldt eller uanmeldt.

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. 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 et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet. 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 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.

Temaer

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Økonomi
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra 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.

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.



Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Den Åbne Dør
Hovedadresse	Hedebygade 030 1754 København V
Kontaktoplysninger	Tlf: 33249103 E-mail: v582@sof.kk.dk Hjemmeside: Kvindekrisecenterdaad.dk
Tilbudsleder	Tove Schirmer Arskog
CVR nr.	53395015
Virksomhedstype	Privat
	Tilbuddet er en del af en koncern
Tilbudstyper	§ 109 (krisecenter)
Pladser i alt	12
Målgrupper	18 til 65 år (voldeligt overgreb) 18 til 65 år (andet overgreb)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	01-02-2017


Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Jakob Larsen (Tilsynskonsulent)
	Maj-Lill Skov (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	29-11-16: Hedebygade 030, 1754 København V (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør er veldrevet, at medarbejderne har de rette kompetencer og at indsatsen fra krisecentret er systematisk og i høj grad fører til positive resultater for de indskrevne kvinder og medfølgende børn.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer i øvrigt, at krisecentret er forholdsvis lille og dermed overskueligt, og at både medarbejdere og indskrevne kvinder giver udtryk for at medarbejdernes tilgang til kvinderne og medfølgende børn i høj grad er præget af faglighed, respekt og anerkendelse af kvinderne og kvindernes medfølgende børn.</p>

Særligt fokus i tilsynet

Opmærksomhedspunkter



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og /eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne, herunder at tilbuddet i forhold til børn og unge understøtter, at de får en god skolegang socialt og fagligt. Desuden er det vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer at tilbuddet i høj grad støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Socialtilsynet konstaterer i den forbindelse, at kvinderne tydeligt opfatter tilbuddets støtte som en hjælp, og at tilbuddet har et fokus på de indskrevne kvinders nuværende og fremtidige uddannelse og beskæftigelse.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,3

Udviklingspunkter

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer at tilbuddet i høj grad støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse. I vurderingen er primært lagt vægt på tilbagemeldinger fra de to kvinder, som socialtilsynet talte med, som begge oplyste, at tilbuddet hjalp kvinderne med at søge job. Der er lagt vægt på dagbogsnotater for medindskrevet barn for én af kvinderne, som har flere omtaler af barnets uddannelse, herunder barnets ugeskema på sin uddannelse osv., ligesom dagbogsnotaterne også fokuserer på den indskrevne kvindes uddannelsesniveau.</p> <p>Der er i mindre grad lagt vægt på fraværet af konkrete mål som ses i den fremsendte dokumentation, idet socialtilsynet vurderer, at der i begge de to kvinders tilfælde er gode grunde til at tilbuddet ikke fokuserer nævneværdigt på kvindernes uddannelses- eller beskæftigelsessituation, idet den ene kvinde er højgravid og den anden har så dårligt helbred, at jobcenteret har valgt ikke at aktivere kvinden.</p> <p>Der er desuden i mindre grad lagt vægt på oplysninger fra tidligere tilsynsbesøg om, at samtlige medfølgende børn går i skole eller lignende, ligesom materialet fra tidligere tilsynsbesøg tydeligt indikerede, at tilbuddet arbejder tæt sammen med borgerne om uddannelse og beskæftigelse.</p>	



Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete mål for borgernes skolegang, uddannelse eller beskæftigelse, og der følges op herpå</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.a	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på dokumentation for to indskrevne kvinder som indikerer et modsætningsfyldt billede: Der er ingen konkrete mål for de to kvinders beskæftigelse, men i begge tilfælde er der gode grunde til dette: Den ene er højgravid og skal opholde sig i sengen for ikke at skade fosteret og for den anden kvinde gælder, at jobcenteret ikke pt. aktiverer kvinden på grund af kvindens dårlige helbred, men at der vil blive fulgt op på dette forhold.	
Indikator 01.b	<i>Borgerne er i undervisningstilbud, uddannelse, beskæftigelse, beskyttet beskæftigelse, eller dagtilbud i form af aktivitets- og samværstilbud</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.b	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er primært lagt vægt på fremsendt oversigt over indskrevne kvinder, som angiver, at 3 ud af 11 indskrevne kvinder på tidspunktet for tilsynsbesøget var under uddannelse eller i beskæftigelse, ligesom en fjerde kvinde var tilknyttet Københavns kommunes center for afklaring og beskæftigelse. Scoren er således lav, men socialtilsynet ser ikke den lave score som udtryk for dårlig kvalitet i indsatsen.	
Indikator 01.c	<i>Børnene/de unge i tilbuddet i den undervisningspligtige alder opfylder undervisningspligten ved at gennemføre et grundskoletilbud med undervisning fra børnehaveklasse til 9. klasse.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.c	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på kort samtale med to medfølgende børn under fællesspisning, hvor begge børn oplyste, at de var i uddannelse. Der er desuden lagt vægt på leders oplysning ved tidligere tilsynsbesøg om, at samtlige, medfølgende børn i skolealderen går i skole. Der er dog også lagt vægt på leders oplysning om, at det i nogle tilfælde ikke er muligt, på grund af at dette ville true kvindens og/eller barnets sikkerhed.	
Indikator 01.d	<i>Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres undervisningstilbud, uddannelsesstilbud eller beskæftigelse. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller undervisningstilbud</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.d	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på kort samtale med to medfølgende børn under fællesspisning, hvor begge børn oplyste, at de var i uddannelse og hvor det indirekte fremgik, at børnenes fremmøde er stabilt. Der er desuden lagt vægt på leders oplysning ved tidligere tilsynsbesøg om, at samtlige, medfølgende børn i skolealderen går i skole. Der er dog også lagt vægt på leders oplysning om, at det i nogle tilfælde ikke er muligt, på grund af at dette ville true kvindens og/eller barnets sikkerhed.	



Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>Et 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.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og fællesskaber, og at borgerne opnår de sociale kompetencer, som deltagelse i aktiviteter og sociale relationer og netværk kræver. Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod dette mål, og at det afspejles i aktiviteter i dagligdagen, i personalets adfærd, i de metoder, der anvendes, og afspejles i tilbuddets åbenhed mod og involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.</i></p> <p><i>Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgernes kontakt til og samvær med familie og netværk.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Socialtilsynet vurderer, at den skriftlige dokumentation viser vedholdende opmærksomhed på muligheder for selvstændighed, ligesom der ses opmærksomhed og ageren fra medarbejderne i forhold til kvindernes sociale kompetencer, kombineret med en respekt for kvindernes selvstændighed.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,5


Udviklingspunkter

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. I vurderingen er lagt vægt på, at den fremsendte dokumentation viser vedholdende opmærksomhed på kvindernes boligsøgning og forsørgelsesgrundlag. Der er lagt vægt på at der i dokumentationen ses flere eksempler på opmærksomhed og ageren i forhold til kvindernes sociale kompetencer - blandt andet i forhold til konkret kvindes konflikter med voldsudøver og voldsudøvers netværk over facebook og telefon.</p> <p>Der er desuden lagt vægt på positive tilbagemeldinger fra to indskrevne kvinder og fra en tidligere indskrevet kvinde om tilbuddet. En kvinde udtrykker det på den måde, at medarbejderne er gode til at løfte kvinden op og finde de gode punkter ved kvinden, mens en anden kvinde udtrykker det på den måde, at medarbejderne er fantastiske til at spejle kvindens forskellige symptomer på den voldsudøvelse som kvinden havde været udsat for.</p>	
Indikator 02.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål for borgernes sociale kompetencer og selvstændighed, og der følges op herpå</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)



Bedømmelse af Indikator 02.a	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er primært lagt vægt på dagbogsnotater og opholdsplaner for to indskrevne kvinder, som viser vedholdende opfølgning i forhold til bolig og forsørgelsesgrundlag, som begge er helt grundlæggende forudsætninger for kvindernes selvstændighed.	
Der er dog også lagt vægt på at begge opholdsplaner ikke viser opstilling af konkrete mål for kvinderne - også i sammenhænge, hvor konkrete mål kunne have været relevante. Som eksempel kan nævnes opholdsplan for kvinde som nævner kvindens konflikter over facebook og telefon med tidligere kæreste, ligesom det ud fra kvindens opholdsplan er svært at gennemskue, om kvindens facebookprofil er lukket eller ej, ligesom opholdsplanen indikerer, at denne uklarhed kan have betydning for kvindens sikkerhed. For denne kvinde er ikke opstillet konkrete mål. Der ses dog på den anden side opfølgning fra medarbejder i dagbogsnotat med fokus på kvindens måde at kommunikere over facebook og telefon på.	
Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale relationer, fællesskaber og netværk i det omgivende samfund</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.b	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på fremsendt opholdsplan og dagbogsnotater for to kvinder, som indikerer en variation, og som i hvert fald i det ene tilfælde indikerer et ganske upålideligt og måske spinkelt netværk.	
Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov herfor kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.c	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på skriftlig dokumentation fra to kvinder, hvoraf det fremgår, at begge kvinderne i varierende grad savner kontakten til i hvert fald dele af deres familie. Der er desuden lagt vægt på tilbagemeldinger fra to indskrevne kvinder, hvoraf begge angav at have kontakt til deres netværk uden for tilbuddet.	
Indikator 02.d	<i>Børnene/de unge deltager i fritidsaktiviteter uden for tilbuddet</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.d	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på oplysninger fra leder ved tilsynsbesøg i 2015 om, at det generelt er svært at få de medfølgende børn til fritidsaktiviteter, og at der ved tilsynsbesøget i 2015 var 2 ud af 8 medfølgende børn der havde en fritidsaktivitet.	
Indikator 02.e	<i>Børnene/de unge har venskaber uden for tilbuddet</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.e	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på oplysninger fra to medfølgende børn: Det ene barn/ung gav udtryk for at det var besværligt at se venner på grund af geografisk placering, mens et ældre barn/ung gav udtryk for at det var skønt at bo i byen i forhold til skole og venner.	
Indikator 02.f	<i>Børnene/de unge har mindst en fortrolig voksen</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.f	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på leders og medarbejders udsagn ved tilsynsbesøg i 2015 om, at ingen af de medfølgende børn mangler en fortrolig voksen.	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metode 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 mål, som i samarbejde med borgerne er sat for de enkelte borgers udvikling og trivsel. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p> <p><i>Tilbuddet skal som væsentlige overordnede elementer af kvaliteten respektere og sikre borgernes medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Tilbuddet skal understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed samt forebygge magtanvendelser og overgreb.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør i høj grad arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, at arbejdet er systematisk, og at tilbuddets faglige tilgange og metoder fører til positive resultater.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at krisecentret i høj grad følger op på opstillede mål, og på problemstillinger som fremstår relevante for kvinderne. Socialtilsynet vurderer da også, at krisecentret i høj grad understøtter kvindernes medinddragelse og indflydelse på eget liv, også mens kvinderne bor i krisecentret.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør i høj grad understøtter kvindernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Socialtilsynet konstaterer i den sammenhæng, at både nuværende og en tidligere beboer klart giver udtryk for tilfredshed og taknemmelighed med krisecentrets indsats, ligesom socialtilsynet konstaterer, at krisecentret har fokus på en lang række forskellige forhold som har betydning for kvindernes fysiske og psykiske sundhed.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at krisecentret ved sit fokus på sikkerhed og tryghed for de indskrevne kvinder i høj grad forebygger overgreb i krisecentret. Socialtilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på krisecentret samtidig er opmærksomme på risikoen for overgreb mod medfølgende børn på krisecentret.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,8

Udviklingspunkter



Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør i høj grad arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, at arbejdet er systematisk, og at tilbuddets faglige tilgange og metoder fører til positive resultater.</p> <p>I vurderingen er lagt vægt på, at tilbuddets målgruppe er klart beskrevet, og at leders og medarbejders beskrivelse af de indskrevne kvinder stemmer overens med den godkendte målgruppe, og dette understøttes af den fremsendte dokumentation.</p> <p>Der er lagt vægt på fremsendt dokumentation som i varierende grad viser opstilling af konkrete, individuelle mål, men som tydeligt viser, at der følges op på opstillede mål, ligesom det også tydeligt ses, at tilbuddet følger op på problemstillinger som fremstår relevante for kvinderne. Der er desuden lagt vægt på entydigt positive tilbagemeldinger fra de indskrevne kvinder.</p> <p>Der er desuden lagt vægt på fremsendt dokumentation og oplysninger fra medarbejdere, som begge angiver samarbejde med en lang række eksterne, relevante aktører til gavn for de indskrevne kvinder og kvindernes medfølgende børn.</p> <p>Der er i mindre grad lagt vægt på den spinkle sammenhæng mellem krisecentrets arbejde og opstillede mål i kommunale handleplaner for de indskrevne kvinder. Det skyldes, at ikke alle kvinderne har kommunale handleplaner ved indflytning. Socialtilsynet konstaterer i øvrigt, at den fremsendte dokumentation for konkret kvinde viser, at den kommunale handleplan er udarbejdet på et tidspunkt, hvor kvinden allerede havde været indskrevet på krisecentret i en måneds tid, og at handleplanen støtter sig op ad oplysninger fra krisecentret.</p>	
Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.a	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på oplysninger fra tilsynsbesøg i 2015, som tydeligt indikerer, at tilbuddet har en systemisk og narrativ tilgang med fokus på anerkendelse af kvinden, sammenholdt med oplysninger fra tilsynsbesøg i 2016, hvor medarbejderne betonedede den løsningsfokuserede tilgang som i høj grad tager udgangspunkt i hvad den enkelte kvinde ønsker hjælp til. Der er desuden lagt vægt på positive tilbagemeldinger fra to indskrevne kvinder som angiver, at tilbuddet støtter hver kvinde i forhold til kvindens behov og ønsker. Den anerkendende og løsningsfokuserede tilgang ses også i opholdsplaner og dagbogsnotater,</p>	
Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.b	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på fremsendt dokumentation (opholdsplaner og dagbogsnotater) som for den ene kvinde angiver en række konkrete mål, mens det for den anden kvinde er mere underforstået, hvad målene er. Der ses dog for begge kvinder at der dokumenteres fremskridt i forhold til de mål og ønsker som er angivet i opholdsplanerne.</p>	
Indikator 03.c	<i>Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.c	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på fremsendt dokumentation for to kvinder, hvor der for den ene kvinde forefandt kommunal handleplan. Den kommunale handleplan havde alene ét mål og dette mål er der tydelige tegn på at tilbuddet er i gang med at opnå i samarbejde med Hjemløseenheden i Københavns kommune.</p>	



Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte at målene for borgerne opnås.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.d	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på flere indførsler i dagbogsnotater som viser kontakt/samarbejde med Hjemløseenheden i Københavns kommune, Center for Sprog, Integration og Beskæftigelse (dagtilbud for kvinder med ringe tilknytning til arbejdsmarkedet og ringe danskundskaber), Statsforvaltningen med mere. Der er desuden lagt vægt på medarbejdernes tilbagemeldinger om samarbejde med andre krisecentre, Etnisk konsulentteam (i Københavns kommune), en advokat der yder gratis bistand til kvinderne, samarbejde med psykolog i forhold til at give de indskrevne kvinder psykologsamtaler og samarbejde med politiet, hvor tilbuddet for nyligt har fået specifik kontaktperson.</p>	

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør i høj grad understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet.</p> <p>I vurderingen er lagt vægt på tilbagemeldinger fra to indskrevne kvinder, som begge i høj grad gav udtryk for at de blev respekteret og anerkendt af medarbejderne. Der er lagt vægt på fremsendt dokumentation som indikerer, at indsatsen i høj grad tager udgangspunkt i kvindernes egne ønsker og behov. Der er desuden lagt vægt på den betoning af beboermøder og reel inddragelse, som både medarbejdere og indskrevne kvinder omtaler.</p> <p>Der er i mindre grad lagt vægt på, at tilbuddet har nogle faste rammer, som de pt. indskrevne kvinder ikke kan ændre på. Nogle af forholdene fremgår tydeligt at velkomstflyer på krisecenterets hjemmeside - herunder blandt andet, at gæster skal gå senest kl. 23, at man kun lukker egne gæster ind, og at indtagelse af alkohol og rusmidler ikke er tilladt i krisecenteret. Socialtilsynet opfatter disse begrænsninger som vilkår for indsatsen, idet begrænsningerne primært bunder i kvindernes egen sikkerhed.</p>	
Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.a	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på tilbagemeldinger fra to indskrevne kvinder som begge i høj grad gav udtryk for at de blev respekteret og anerkendt af medarbejderne. Der er desuden lagt vægt på fremsendt dokumentation som indikerer, at indsatsen i høj grad tager udgangspunkt i kvindernes egne ønsker og behov.</p>	
Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.b	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på kvindernes meget positive tilbagemeldinger om tilbuddet og medarbejderne, og der er lagt vægt på den betoning af beboermøder og reel inddragelse, som både medarbejdere og indskrevne kvinder omtaler. Der er dog også lagt vægt på, at tilbuddet har nogle faste rammer, som de pt. indskrevne kvinder ikke kan ændre på.</p>	



Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør i høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.</p> <p>I vurderingen er lagt vægt på de meget positive tilbagemeldinger fra to interviewede kvinder, ligesom der er lagt vægt på positiv tilbagemelding fra tidligere beboer på krisecentret. Der er lagt vægt på medarbejdernes udmeldinger om, hvad der gøres for kvindernes sikkerhed og dermed tryghed og trivsel i krisecentret.</p> <p>Der er desuden lagt vægt på fremsendt dokumentation for to kvinder, som i begge tilfælde viser, at krisecentret har fokus på forhold som har betydning for kvindernes fysiske og psykiske sundhed. Dokumentationen viste krisecenterets opmærksomhed på så forskellige forhold som graviditetsgener, karakteren af en indskrevet kvindes kommunikation med voldsudøver, og opmærksomhed på kvindes følgevirkninger af vold, herunder forskellige angstsymptomer.</p>	
Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.a	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er primært lagt vægt på de meget positive tilbagemeldinger fra de to interviewede kvinder, ligesom der er lagt vægt på positiv tilbagemelding fra tidligere beboer på krisecentret. Der er desuden lagt vægt på medarbejdernes udmeldinger om, hvad der gøres for kvindernes sikkerhed og dermed tryghed og trivsel i krisecentret.</p>	
Indikator 05.b	<i>Borgeren har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på fremsendt dokumentation for to kvinder, som i særligt det ene tilfælde viser krisecenterets støtte til kvinden i forhold til relevant sundhedsydelse for kvinden.</p>	
Indikator 05.c	<i>Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.c	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på fremsendt dokumentation for to kvinder, som i begge tilfælde viser, at krisecentret har fokus på forhold som har betydning for kvindernes fysiske og psykiske sundhed. Konkret var krisecentret opmærksom på kvinde som havde forskellige gener i forbindelse med sin graviditet, krisecentret var opmærksom på kvindens kommunikation med voldsudøver, ligesom dokumentationen også viser opmærksomhed på kvindes følgevirkninger af vold, herunder forskellige angstsymptomer.</p>	



Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad forebygger magtanvendelser og Socialtilsynet vurderer det som sandsynligt, at der ikke har været foretaget magtanvendelser i tilbuddet i mange år. I vurderingen er lagt vægt på overensstemmelsen mellem de interviewede beboeres tilbagemeldinger, medarbejdernes udsagn og det skriftlige materiale.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer i øvrigt, at målgruppen for krisecentret ikke er omfattet af reglerne om magtanvendelse, og at en eventuel magtudøvelse derfor enten vil være nødværge, nødret eller ikke tilladt.</p>	
Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.a	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på, at ingen af de interviewede kvinder eller medarbejdere nævner nogen former for magtanvendelser, der er lagt vægt på at fremsendt dokumentation ikke på nogen måde indikerer at der skulle have fundet magtanvendelser sted, og der er lagt vægt på, at krisecentret ikke har indberettet nogen magtanvendelser i den tid, hvor socialtilsynet har ført tilsyn med krisecentret.</p>	
Indikator 06.b	<i>Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.b	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på, at der ikke har fundet magtanvendelser sted, jf. tilbagemeldinger fra både interviewede beboere og medarbejdere.</p>	

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger overgreb i krisecentret ved et konsekvent fokus på kvindernes sikkerhed, sikkerheden i huset og en opmærksomhed over for, hvad der kan kompromittere sikkerheden i huset. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet støtter den enkelte beboer gennem råd og vejledning om blandt andet beboernes færden på internettet, ændring af sim-kort, adresseændring, anonymitet m.m. I vurderingen er lagt vægt på passager fra fremsendte dagbogsnotater, på velkomstflyer fra krisecentrets hjemmeside, på medarbejdernes tydelige fokus på sikkerhed som særligt fremgik i forbindelse med tilsynsbesøg i 2015, og der er lagt vægt på tilbagemeldingen fra de interviewede beboere, som tydeligt giver udtryk for tilfredshed med krisecentret og tryghed på tilbuddet.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på medarbejdernes oplysning om, at de er opmærksomme på både kvinders og børns trivsel, herunder også at medarbejderne er opmærksomme på risikoen for at den indskrevne kvinde udøver vold mod medfølgende børn. Der er lagt vægt på krisecentrets fokus på sikkerhed og tryghed for kvinderne, som den blandt andet fremgår af velkomstflyer på tilbuddets hjemmeside, som opridses, at man som indskrevet kvinde kun lukker egne gæster ind og at overnattende gæster ikke er tilladt. Der er lagt vægt på at passage i dagbogsnotat for</p>	



konkret kvinde, som viser medarbejdernes opmærksomhed på karakteren af kvindens kommunikation med voldsudøver. Der er lagt vægt på tilbagemelding fra medarbejdere om, at man ikke låser sig ind i kvindernes lejligheder uden aftale med kvinden - medmindre man som medarbejder er bekymret for kvindens sikkerhed. Der er mere generelt lagt vægt på entydigt positive tilbagemeldinger fra to indskrevne kvinder og fra kvinde som tidligere havde været indskrevet på tilbuddet.


Indikator 07.b	<i>Tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 07.b

Tilsyn 29-11-2016:

I bedømmelsen er lagt vægt på medarbejdernes tydelige tilbagemeldinger om at være opmærksomme på både kvinders og medfølgende børns sikkerhed. Der er lagt vægt på passager i dagbogsnotater som viser medarbejdernes opmærksomhed på at søge adresse- og navnebeskyttelse. Der er lagt vægt på, at tilbuddet for nyligt har fået specifik kontaktperson hos politiet. Der er desuden - i mindre grad - lagt vægt på, at tilbuddet på sin hjemmeside har anvisning på, hvordan man sletter oplysninger på sin PC om at man har besøgt hjemmesiden for krisecentret, så det ikke bliver for tydeligt for voldsudøvere der har boet sammen med kvinden, hvor kvinden befinder sig.



	Temavurdering
	<p>Organisation og ledelse</p> <p><i>En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering og en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, og som både sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetager den daglige ledelse.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Tilsyn 2016: Socialtilsynet har ikke haft fokus på dette tema ved tilsyn i 2016 og vurderingen bygger derfor på oplysninger fra tilsynsbesøg i 2015:</p> <p>Tilbuddet er selvejende, idet det er en del af Frelsens Hær, og tilbuddet har driftsoverenskomst med Københavns kommune. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er veldrevet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad har en faglig kompetent ledelse. I vurderingen er lagt vægt på at lederen af tilbuddet har usædvanlig lang erfaring og en ganske bred uddannelsesbaggrund, ligesom der er lagt vægt på medarbejdernes positive tilbagemeldinger om lederen. Lederen giver udtryk for med vilje ikke at være en meget markant leder, da en for frembrusende stil vil være følsomt på et så lille sted. Socialtilsynet vurderer, at ledelsesstilen er præget af respekt for medarbejderne og deres faglige vurderinger. Der er arrangeret fast, genkommende supervision, og også vikarer indbydes til supervision, ligesom lederen får særskilt supervision. Socialtilsynet vurderer, at dette er med til at højne kvaliteten af tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at også tilbuddets daglige drift i høj grad varetages kompetent. Socialtilsynet vurderer, at normeringen på tilbuddet er god, og at der altid er uddannede medarbejdere som er tilgængelige i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at der generelt i medarbejdergruppen er en stor imødekommenhed overfor borgerne og en bevidsthed eller kultur, hvor borgerne er i centrum. I vurderingen er blandt andet lagt vægt på de interviewede kvinders meget positive tilbagemeldinger om tilbuddet, som betoner at medarbejderne er tilgængelige og imødekomende, ligesom der er lagt vægt på flere konkrete eksempler som medarbejderne har fortalt, som står i dagbogsnotater og som de tilsynsførende oplevede under besøget. Socialtilsynet konstaterer da også i denne sammenhæng, at både personalegennemstrømning og sygefravær er lavt.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter
<p>Socialtilsynet ser det som et udviklingspunkt for tilbuddet, at der udarbejdes en ny driftsoverenskomst med Københavns kommune som er opdateret. Socialtilsynet ser det desuden som et udviklingspunkt for tilbuddet, at udarbejde opdaterede vedtægter som angiver hvilke kompetencer der skal være til stede i bestyrelsen.</p>

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en faglig kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 13-05-2015: Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad har en faglig kompetent ledelse. Socialtilsynet konstaterer, at lederen</p>	



af tilbuddet har usædvanlig lang erfaring og en ganske bred uddannelsesbaggrund, og på baggrund af dette, og på baggrund af medarbejdernes positive tilbagemeldinger om leder, vurderer Socialtilsynet, at ledelsen er kompetent. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad gør det muligt for medarbejderne at få sparring og supervision i forbindelse med de forskellige dilemmaer og problemer, som medarbejderne oplever i dagligdagen. I vurderingen er der lagt vægt på, at supervisionen er ekstern, at den er fast genkommende, der er lagt vægt på, at ikke kun faste medarbejdere, men også vikarer bliver indbudt til at få supervision, og der er lagt vægt på, at medarbejderne gav udtryk for stor tilfredshed med supervisionen.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet er selvejende, idet det er en del af Frelsens Hær, og at tilbuddet har driftsoverenskomst med Københavns kommune.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en aktiv og kompetent bestyrelse. I vurderingen er lagt vægt på, at der indenfor det sidste år er blevet holdt 7 bestyrelsesmøder, og at der på møderne er blevet drøftet ting af betydning for tilbuddets virke, blandt andet ansættelse af socialrådgiver, udviklingen i en personalesag, installering af vaskemaskiner i lejlighederne osv. Derudover ses det, at der har været udskiftning på posten som bestyrelsesformand inden for det sidste år.

Socialtilsynet konstaterer at tilbuddet har driftsoverenskomst med Københavns kommune, at driftsoverenskomsten er fra 2009, og at driftsoverenskomsten nævner, at Københavns kommune fører tilsyn med tilbuddet, jvf. Servicelovens § 148. På dette sidste punkt vurderer Socialtilsynet, at driftsoverenskomsten er forældet. Socialtilsynet konstaterer desuden, at tilbuddets vedtægter angiver, at bestyrelsen består af 5 personer som udpeges af Frelsens Hærs landsledelse, men at der derudover ikke er angivet nogen krav til bestyrelsens kompetencer eller sammensætning.

DATAGRUNDLAG:

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplever at lederen er tilgængelig og de kan sparre med hende. Medarbejderne oplever at der er ting som ledelsen klart bestemmer, og der er direktiver oppefra som skal efterleves. I det daglige faglige arbejde, oplever medarbejderne at de bliver inddraget og har medbestemmelse og bliver faglig anerkendt. Medarbejderne er meget begejstret for deres supervisor.

Interview med ledelse:

Leder nævner, at tilbuddet har fået samlet alle tidligere husregler og procedurer i et samlet dokument for at få overblik, at der er blevet udarbejdet virkningsevaluering for at få afdækket, om tilbuddet gør det, som de selv siger, at de gør, ligesom leder nævner, at tilbuddet har udfærdiget en såkaldt programteori for indsatsen i tilbuddet. Lederen modtager ekstern supervision. Medarbejderne modtager ekstern supervision af psykolog 2½ time 8 gange om året, hvor lederen, efter supervisors anmodning, også deltager. Vikarerne, som kan have andet job ved siden af, får tilbuddet om at deltage i supervision, men det er ikke et krav fra tilbuddets side. Der er planlagt temadag hvor der vil være fokus på regler i tilbuddet.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at de er i en proces, hvor de er ved at gennemgå deres husregler og hvilke konsekvenser der skal være, hvis de bliver brudt. Husreglerne er skrevet ned og gradbøjes i forhold til deres tyngde eller alvorlighed. Eksempelvis må borgeren ikke lukke sin tidligere voldsmand ind på tilbuddet, og hvis en kvinde alligevel gør det, kan hun blive bortvist med det samme. En anden regel er, at man ikke må lege på trappen, men man bliver ikke bortvist, hvis man gør det.

Husregler kan ændres og medarbejderne er åbne overfor ideer. Dog mener medarbejderne, at deres fysiske rammer og det forhold, at kvinderne skal dele køkkenet og fællesarealer, gør at det er hensigtsmæssigt at have nogle grundlæggende husregler.

Dokumenter:

Leder har skriftligt oplyst, at leder har gennemført 2 ½ år af forløb i regi af DISPUK, og Frelsens Hærs interne uddannelse som har varet to år og med fokus på teologi og sociale fag og praksis, ligesom leder har oplyst, at hun oprindeligt er uddannet som barneplejerske i 1967. Leder har desuden fremsendt kursusbeviser og lignende på gennemførte lederuddannelser/kursusmoduler om ledelse fra 1994 og 1998, og eksamensudskrift fra teologi fra 1999.

Bestyrelsen har afholdt møder 7 møder i løbet af det sidste år - fra juni 2014 til juni 2015. Der er kortfattede referater fra hvert møde. På møderne bliver blandt andet diskuteret udgiftstab i forbindelse med indskrevne kvinder uden indtægt, installering af vaskemaskiner, udviklingen i verserende personalesag/afskedigelsessag, økonomien generelt, ansættelse af socialrådgiver osv. Det fremgår desuden, at der omkring december 2014 var en



uoverensstemmelse mellem bestyrelsesformanden og lederen, ligesom det fremgår, at bestyrelsesformanden efterfølgende blev sygemeldt og en anden bestyrelsesformand blev konstitueret. Leder har desuden oplyst, at der i sensommeren 2015 er udpeget ny bestyrelsesformand. Leder har fremsendt oversigt over bestyrelsesmedlemmerne og deres kompetencer; det fremgår, at der er store kompetencer inden for særligt det pædagogiske område, og at der desuden er kompetencer i forhold til sociallovgivning, drift og økonomi og psykologi.

Driftsoverenskomst mellem Frelsens Hær og Københavns kommune om drift af tilbuddet er dateret 23. september 2009. Ifølge driftsoverenskomsten er Den Åbne Dør både et tilbud til voldsramte kvinder (SEL § 109) og til hjemløse (§110). Det fastlægges desuden, at det er forstander som afgør, om optagelse på botilbuddet kan finde sted. Det fremgår desuden af § 15, at kommunen (Københavns kommune) fører tilsyn med tilbuddet, jvf. SEL § 148.

Vedtægterne for Den Åbne Dør er dateret 26. oktober 1995. Det fremgår, at bestyrelsen udpeges af Frelsens Hærs landsledelse, består af 5 medlemmer og er på valg 2 år ad gangen. Der er ikke i vedtægterne angivet nogen yderligere krav til bestyrelsens kompetencer eller sammensætning.

Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet</i>
-----------------------	---------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.a

Tilsyn 13-05-2015:
I vurderingen er lagt vægt på leders lange erfaring, brede uddannelsesbaggrund og medarbejdernes positive tilbagemeldinger om lederen.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere</i>
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.b

Tilsyn 13-05-2015:
I vurderingen er lagt vægt på medarbejdernes tilbagemelding om, at de er yderst begejstrede for supervisionen.

Indikator 08.c	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse</i>
-----------------------	-------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.c

Tilsyn 13-05-2015:
I bedømmelsen er lagt vægt på den høje frekvens af møder, og at der på møderne er blevet drøftet ting af betydning for tilbuddets virke, blandt andet ansættelse af socialrådgiver, udviklingen i en personalesag, installering af vaskemaskiner i lejlighederne osv.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
---------------------	-----------------------------------------------------

Bedømmelse af kriterium

Tilsyn 13-05-2015:
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift i høj grad varetages kompetent. Socialtilsynet vurderer, at normeringen på tilbuddet er god, og at der altid er uddannede medarbejdere som er tilgængelige i tilbuddet. I vurderingen er lagt vægt på medarbejderes beskrivelse af vagtplanen, herunder, at der på hverdage er flere medarbejdere på vagt, og der er lagt vægt på de meget positive tilbagemeldinger fra de interviewede kvinder, som i høj grad indikerer, at medarbejderne er imødekommende og tilgængelige.

I vurderingen er desuden lagt vægt på flere konkrete eksempler som fremgår af dagbogsnotater, af interview med medarbejderne og af observation af medarbejderne under tilsynsbesøget. Fælles for eksemplerne er, at medarbejderne agerer hurtigt, kompetent og yderst imødekommende overfor de indskrevne kvinder. På baggrund af disse konkrete eksempler vurderer Socialtilsynet, at der generelt i medarbejdergruppen er en stor imødekommethed overfor borgerne og en bevidsthed eller kultur, hvor borgerne er i centrum.



Medarbejderne gav under tilsynsbesøget udtryk for, at de kunne opleve at blive udfordret eller komme til kort overfor sagsbehandlere i handlekommuner, ligesom medarbejderne oplyste, at der i nær fremtid ville blive ansat en medarbejder med socialrådgiveruddannelse. Tilbuddet har efterfølgende oplyst, at der er blevet ansat socialrådgiver.

Socialtilsynet konstaterer desuden, at både sygefravær og personalegennemstrømning er lavt.

DATAGRUNDLAG:

Interview med medarbejdere:

Tilbuddet har ansat 8 medarbejder der er borgerrettede, en administrativ og en leder. Vagtplanen er over fast rul, men dagvagter, aften nat og hver 3 uge en døgnvagt. Borger kan altid få fat på en medarbejder i tidsrummet 8 morgen til 24. Det samme gør sig gældende i weekenden, som bliver dækket af en medarbejder der er i en døgnvagt. I hverdagen er der flere på vagt. Fornemmelsen er at der er ca. 8 dag sygefravær på året. Tilbuddet har fast procedure for sygdommelding, så det sikres at vagten bliver vikardækket.

Medarbejderne beskriver entydigt (samstemmende med lederen) at tilbuddet er i gang med at ansætte en socialrådgiver. Medarbejderne beskriver, at de har oplevet at de til tider kan blive udfordret i deres kommunikation, (og forvaltningens forståelse for borgerens situation) med sagsbehandler særlig i forhold til børnesager. Medarbejder har efterfølgende oplyst i september 2015, at tilbuddet har fået ansat en socialrådgiver.

Interview med leder:

Lederen om sig selv; God leder og på nogle punkter kan hun være lidt usynlig, både på godt og skidt. Lederen mener det er meget følsomt, grundet tilbuddets lille størrelse, hvis hun er for tydelig i hendes holdninger. Lederen modtager ekstern supervision. Medarbejderne foruden vikarer der har andet job ved siden af, modtager også ekstern supervision af psykolog 2½ time 8 gange om året, hvor lederen, efter supervisor anmodning, også deltager. Der er planlagt temadag hvor der vil være fokus på regler i tilbuddet.

Interview med indskrevne kvinder:

Alle tre kvinder giver tydeligt udtryk for tilfredshed med medarbejderne og de nævner alle, at medarbejderne er tilgængelige og det fremgår indirekte, at kvinderne betragter medarbejderne som kompetente. En enkelt kvinde oplyser endda, at hun har taget korte gåture om natten med den (officielt sovende) nattevagt og det fremgår implicit, at dette har været en stor hjælp for kvinden.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegøre for en episode fra døgnrapport, hvor der er en beboer, der har lukket en tidligere beboer ind, en sen nat. Medarbejderen bliver ringet op grundet larm på en af etagerne. Medarbejderen tager hånd om hændelsen og sikre ro om natten samt får ledt den tidligere beboer ud. Efterfølgende tog de proceduren op ved et husmøde, hvor de gennemgik reglerne for at lukke andre ind.

Observation:

Under tilsynsbesøget, undervejs i interviewet med medarbejderne, besvimeede en borger i sin lejlighed. En medarbejder var yderst hurtig til at gå op til borgeren, sørge for ambulance, aftale med hospitalet at borgeren på grund af sin særlige situation kan komme hjem allerede om aftenen, ligesom medarbejderen sørgede for pasning til kvindens barn. Medarbejderen agerede hurtigt og omsorgsfuldt og med fokus på borgeren.

Dokumenter:

Tilbuddet har på Tilbudsportalen angivet at der ingen personalegennemstrømning har været i det sidste år, altså 0%. Leder har mundtligt bekræftet dette. Leder har efterfølgende fremsendt sygefraværstatistik, hvoraf det fremgår, at sygefraværet har været på 5,59 årlige sygefraværdsdage i gennemsnit.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
Tilsyn 13-05-2015: Døgnrapporter viser at der følges tæt op på borgeren, således at tilbuddet sikre at følge og støtte borgeren til relevante ydelser, herunder møder med sagsbehandler, læge	
Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser</i>



Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	
Tilsyn 13-05-2015: Tilbuddet har på tilbudsportalen angivet at der ingen personalegennemstrømning har været, og dette har lederen mundtligt bekræftet.	
Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau i forhold til sammenlignelige arbejdspladser</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
Tilsyn 13-05-2015: Tilbuddet har angivet 5,59 årlige sygefraværsdage i gennemsnit. Socialtilsynet vurderer, at dette er temmelig lavt.	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de kompetencer, det vil sige uddannelse, erfaring eller viden, 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.</i></p> <p><i>Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har et 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 på en etisk måde forholder sig til og handler i forhold til borgerne. Herunder at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Tilsyn 2016: Socialtilsynet har ikke haft fokus på dette tema i 2016, men har omvendt heller ikke modtaget oplysninger der giver socialtilsynet anledning til at ændre sin vurdering af tilbuddet fra tilsynsbesøg i maj 2015:</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppen og tilbuddets metoder. Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddet kontinuerligt har fokus på kompetenceudviklingen. I vurderingen er er lagt på, at tilbuddet for nyligt har kortlagt kompetencerne i medarbejdergruppen, ligesom der er lagt vægt på, at tilbuddet for nyligt har besluttet at ansætte en medarbejder med socialrådgiveruddannelse på baggrund af denne kortlægning.</p> <p>Der er desuden lagt vægt på medarbejdernes høje uddannelsesniveau, at medarbejderne fremstod reflekterede og rutinerede i deres fremlæggelse af tilbuddets metoder og tilgang til målgruppen, ligesom der er lagt vægt på meget positive tilbagemeldinger fra alle interviewede kvinder, som understregede medarbejdernes imødekommenhed og tilgængelighed. Dette indtryk af medarbejderne som imødekommende og fokuserede på den egentlige opgave - nemlig at støtte kvinderne og deres børn - blev understreget under tilsynsbesøget, hvor en medarbejder kortvarigt forlod medarbejderinterviewet, idet en indskrevet kvinde havde brug for akut hjælp.</p> <p>Der er desuden lagt vægt på medarbejdernes udmelding om, at flere medarbejdere har fulgt kurser på DISPUK, og har gennemført kurser om børnesamtaler i regi af CBS.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	
Tilsyn 13-05-2015:	



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppen og tilbuddets metoder. I vurderingen er lagt vægt på medarbejdernes høje uddannelsesniveau, ligesom der er lagt vægt på at medarbejderne fremstod reflekterede og rutinerede i deres fremlæggelse af tilbuddets metoder og tilgang til målgruppen. Der er desuden lagt vægt på meget positive tilbagemeldinger fra alle interviewede kvinder, som understregede medarbejdernes imødekommenhed og tilgængelighed. Dette indtryk af medarbejderne som imødekommende og fokuserede på den egentlige opgave - nemlig at støtte kvinderne og deres børn - blev understreget under tilsynsbesøget, hvor en medarbejder kortvarigt forlod medarbejderinterviewet, idet en indskrevet kvinde havde brug for akut hjælp.

Der er desuden lagt vægt på medarbejdernes udmelding om, at flere medarbejdere har fulgt kurser på DISPUK, og har gennemført kurser om børnesamtaler i regi af CBS, ligesom der også er lagt vægt på, at tilbuddet efterfølgende har ansat en socialrådgiver.

DATAGRUNDLAG:

Interview med medarbejdere:

De interviewede medarbejdere + leder omfatter:

- Leder, har læst på DISPUKs familierapeutiske uddannelse, har sideløbende læst teologi, ansat i 37 år.
- Socialpædagog, ansat i 8 år.
- Psykolog, ansat i 21 år.
- Pædagogisk ansat, har bachelor i psykolog, ansat i 4 år.

Oplyser at tilbuddet er under Frelsens Hær med driftsoverenskomst med København Kommune.

Det vurderes at tilbuddet har fokus på kompetenceudvikling for medarbejderne. Flere i personalegruppen har været på DISPUK samt gennemført kursus (Børnesamtaler) under CBS, støttet af Københavns kommune. Tilbuddet arbejder med konsulent udefra, målrettet med medarbejdernes kompetence udviklingen og analyserer samt kortlægger kompetencernes i tilbuddet. Lederen har besluttet i samarbejde med medarbejderne, at en nuværende ledig stilling skal besættes af en socialrådgiver, for at tilføre flere specifik faglige kompetencer til tilbuddet. Medarbejderne beskriver hvordan de systematisk har kortlagt deres kompetencer i medarbejdergruppen og de oplever, at de er klædt på til opgaven. De oplever dog at blive udfordret i forhold til de unge med misbrugsproblematikker. Overordnet deltager personalet i løbende ved kurser og temadage.

Medarbejderne oplyser, at tilbuddet inddrager og informerer borgeren om evt. underretning til kommunen. I de tilfælde hvor borgeren er uenig i bekymringen, har tilbuddet øje for at give den tid, samtaler der skal til, for at borgeren føler sig hørt. Medarbejderne oplyser desuden, at tilbuddet skriver borgerens eventuelle kommentarer ind i underretningen.

Under tilsynsbesøget forlader én af medarbejderne interviewet, da medarbejderen er nødt til at tage vare på kvinde som er besvimeret i sin lejlighed. Medarbejderen sørger for kontakt til hospital og andre praktikaliteter på effektiv og omsorgsfuld vis, inden medarbejderen vender tilbage til interviewet.

Som nævnt under tema 2 og tema 3, oplyser medarbejderne at de benytter sig af DULUTH-modellen som er en visualisering af de forskellige slags vold, som kvinderne typisk kan være blevet udsat for. Medarbejderne nævner desuden, at arbejdet med de indskrevne kvinder er inddelt i forskellige faser og medarbejdergruppen gav her klart udtryk for at være reflekteret og rutineret i sin tilgang til målgruppen.

Interview med indskrevne kvinder:

Alle tre kvinder giver tydeligt udtryk for tilfredshed med medarbejderne og de nævner alle, at medarbejderne er tilgængelige og det fremgår indirekte, at kvinderne betragter medarbejderne som kompetente. En enkelt kvinde oplyser endda, at hun har taget korte gåture om natten med den (officielt sovende) nattevagt og det fremgår implicit, at det har været en stor hjælp for kvinden at have selskab eller måske at vende sine tanker med et andet menneske på det tidspunkt.

Dokumenter:

Oversigt over medarbejdere angiver, at der er ansat leder, 7 medarbejdere med borgerrettede timer og desuden 3 vikarer hvis timeantal er uklart. Af de 7 faste medarbejdere er hovedparten socialpædagoger, en enkelt er psykolog, en enkelt har en bachelor i psykologi, og for én fastansat angives det, at medarbejderen ikke har nogen uddannelse (denne medarbejder er kun ansat på 10 timer om ugen). For de tre vikarer er angivet, at deres uddannelsesbaggrund er hhv. pædagog, socialrådgiver og sociolog.

Skriftlig dokumentation:



Den skriftlige dokumentation, dvs. opholdsplaner og dagbogsnotater, er holdt i et sobert og informativt sprog, der er mange eksempler på finfølelse, respekt og faglige overvejelser, ligesom der ikke ser nogen forhastede eller fordømmende formuleringer i hverken opholdsplaner eller dagbogsnotater.

Efterfølgende samtale med leder:

Leder har efterfølgende oplyst, at tilbuddet har ansat en socialrådgiver, ligesom dette fremgår af bestyrelsesmødereferater.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder</i>
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.a

Tilsyn 13-05-2015:
I vurderingen er lagt vægt på medarbejdernes høje uddannelsesniveau, medarbejdernes tydelige angivelse af tilbuddets tilgang til kvinderne, ligesom der er lagt vægt på kvindernes positive tilbagemeldinger om medarbejderne.


Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer</i>
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.b

Tilsyn 13-05-2015:
I vurderingen er primært lagt vægt på kvindernes positive tilbagemeldinger om medarbejderne, herunder blandt andet medarbejdernes store imødekommenhed, ligesom der er lagt vægt på konkret observation under tilsynsbesøget, hvor medarbejder hurtigt forlod interviewet, for at sørge for ambulance, barnepasning osv. i forbindelse med at en kvinde var besvimet i sin lejlighed.



Temavurdering	
	<h2>Økonomi</h2> <p><i>Det er afgørende, at tilbuddene har en bæredygtig økonomi, da det har store konsekvenser for beboerne i døgntilbud, hvis tilbuddet må lukke af økonomiske grunde, fordi det kan betyde, at borgerne må flytte. Samtidig er det afgørende, at tilbuddet har økonomiske forudsætninger for fortløbende at kunne udvikle sig, og at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og den fastsatte takst. Det skal derfor sikres, at der stilles relevante krav til tilbuddets økonomi, herunder med hensyn til gennemsigthed i økonomien.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at Den åbne Dør er økonomisk bæredygtigt, og at tilbuddets økonomi i høj grad giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer samtidig, at tilbuddets økonomi i middel grad er gennemskuelig for socialtilsynet, idet der er fremsendt revideret regnskab 2015 fra tilbuddet, men der er ikke fremsendt koncernregnskab 2015.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,2

Udviklingspunkter

Kriterium 11	<i>Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at Den åbne Dør er økonomisk bæredygtigt. I vurderingen er primært lagt vægt på, at tilbuddet er en del af Frelsens Hær og har driftsoverenskomst med Københavns kommune og at regnskab 2015 viser udmærket balance mellem indtægter og udgifter.</p>	
Indikator 11.a	<i>Tilbuddets revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i erklæringen til tilbuddets regnskab og årsrapport</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 11.a	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på, at revisor ikke har anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til regnskab 2015.</p>	
Indikator 11.b	<i>Der er et rimeligt forhold mellem tilbuddets forventede omsætning på den ene side og planlagte investeringer og dækningsgrad på den anden side, jf. tilbuddets budget</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)




Bedømmelse af Indikator 11.b	
Tilsyn 29-11-2016: Regnskab 2015 og budget 2016 viser et balanceret forhold mellem indtægter og samlede driftsomkostninger.	
Indikator 11.c	<i>Tilbuddets soliditetsgrad (nøgletal) er rimelig set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad</i>
Bedømmelse	1 (i meget lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 11.c	
Tilsyn 29-11-2016: Regnskab 2015 angiver ikke soliditetsgrad.	

Kriterium 12	<i>Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe</i>
Bedømmelse af kriterium	
Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet. I vurderingen er lagt vægt på at budget 2016 fremstår afbalanceret. Der er desuden lagt vægt på, at normeringen på tilbuddet er udmærket, og at hverken ledelse, medarbejdere eller indskrevne kvinder fortæller om nogen nævneværdige mangler eller ressourceknaphed på tilbuddet.	
Indikator 12.a	<i>Tilbuddets budget afspejler tilbuddets målgruppe, metoder samt tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 12.a	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på at budget 2016 fremstår afbalanceret.	

Kriterium 13	<i>Tilbuddets økonomi er gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner</i>
Bedømmelse af kriterium	
Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i middel grad er gennemskuelig for socialtilsynet. I vurderingen er lagt vægt på, at Den åbne Dør / Frelsens Hær har fremsendt regnskab 2015, men der er ikke fremsendt koncernregnskab indeholdende samhandel mellem tilbuddet og Frelsens Hær.	
Indikator 13.a	<i>Tilbuddets økonomiske nøgletal, som fremgår af tilbuddets årsrapport, er i overensstemmelse med regnskabet</i>
Bedømmelse	1 (i meget lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 13.a	
Tilsyn 29-11-2016: I bedømmelsen er lagt vægt på, at fremsendt regnskab 2015 ikke indeholder nøgletal.	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p><i>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, udformning, indretning, faciliteter og stand er velegnede samt hensigtsmæssige i forhold til tilbuddets målgruppe samt understøtter indsatsens formål og indhold. Det er vigtigt, at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes behov, interesser og rettigheder blandt andet i forhold til at sikre borgernes trivsel, ret til privatliv, udfoldelsesmuligheder og mulighed for at opretholde sociale netværk.</i></p>

Vurdering af tema

Tilsyn 29-11-2016:

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter borgernes udvikling og trivsel. I vurderingen er lagt vægt på kvindernes positive tilbagemeldinger. Socialtilsynet konstaterer dog samtidig, at kvinderne bor tæt, og at de interviewede kvinder også giver udtryk for, at det kan være svært at bo så tæt sammen - særligt hvis opholdet på tilbuddet trækker ud.

Socialtilsynet vurderer, at det er en fordel ved tilbuddet, at det er så diskret, og at der udefra er meget lidt som indikerer, at der er tale om et kvindekrisecenter. Socialtilsynet konstaterer i øvrigt, at tilbuddet i 2015 fik installeret vaskemaskiner i lejlighederne og at tilbuddet i 2016 fik installeret internetadgang til hver lejlighed og Socialtilsynet ser dette som klare fremskridt.

Gennemsnitlig vurdering

4

Udviklingspunkter

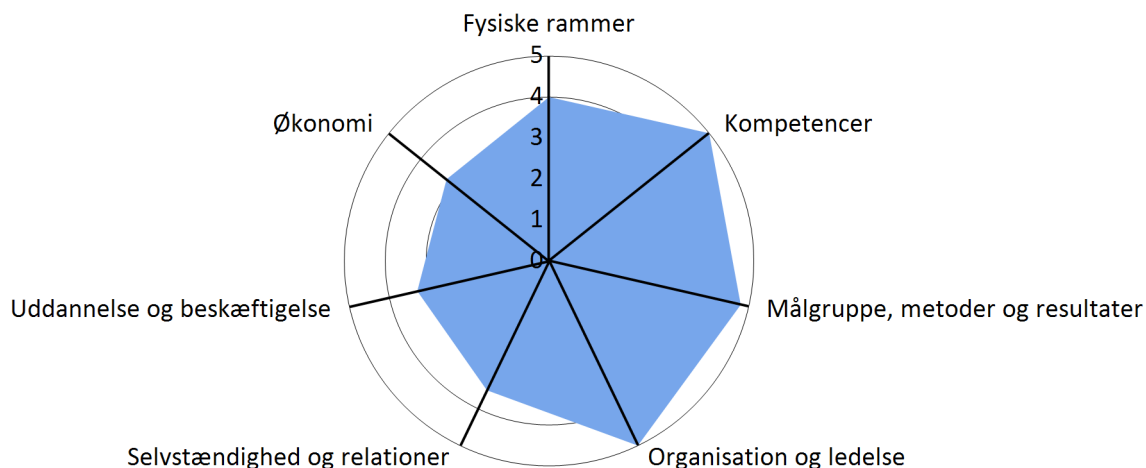


Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Tilsyn 29-11-2016: Socialtilsynet konstaterer, at kvindekrisecentret har til huse i en opgang på Vesterbro. I stueetagen er der fællesareal hvor der står computer til beboerne, ligesom der er soveværelse til nattevagten. De øvrige 5 etager beboes af kvinderne, og er fordelt på den måde, at på fire af etagerne deles etagen af to familier, altså kvinder med børn, mens én etage deles af fire kvinder uden børn. I kælderen er der fællesarealer som blandt andet bruges til fælles aftensmad og lignende.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter borgernes udvikling og trivsel. I vurderingen er lagt vægt på kvindernes positive tilbagemeldinger. Socialtilsynet konstaterer dog samtidig, at kvinderne bor tæt, og at de interviewede kvinder også giver udtryk for, at det kan være svært at bo så tæt sammen - særligt hvis opholdet på tilbuddet trækker ud.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at det er en fordel ved tilbuddet, at det er så diskret, og at der udefra er meget lidt som indikerer, at der er tale om et kvindekrisecenter. Socialtilsynet konstaterer i øvrigt, at tilbuddet for nyligt har fået installeret vaskemaskiner og trådløs internetadgang i lejlighederne og Socialtilsynet vurderer, at dette er et fremskridt.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives med de fysiske rammer</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I vurderingen er lagt vægt på borgernes overvejende positive tilbagemeldinger. Der er dog også lagt vægt på dagbogsnotater og tilbagemelding fra i hvert den ene af de to interviewede kvinder, som angiver, at det kan være svært at bo så tæt sammen.</p>	
Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
<p>Tilsyn 29-11-2016: I vurderingen er lagt vægt på kvindernes positive tilbagemeldinger, ligesom der er lagt vægt på at tilbuddet udefra fremstår yderst diskret. Der er dog også lagt vægt på, at kvinderne bor noget tæt - særligt hvis opholdet trækker ud, og dagbogsnotaterne og interview med indskrevne kvinder viser da også, at dette kan opleves som et problem for kvinderne.</p>	



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	Liste over indskrevne kvinder + medfølgende børn Kommunal handleplan, opholdsplan og dagbogsnotater for to indskrevne kvinder (ingen kommunal handleplan for den ene kvinde) Tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen, herunder budget 2015 og 2016 Tilbuddets hjemmeside: www.kvindekrisecenterdaad.dk
Observation	Deltagelse i fælles aftensmad for indskrevne kvinder og børn - med enkelte, tidligere indskrevne kvinder som gæster
Interview	Solointerview med to indskrevne kvinder Gruppeninterview med medarbejdere Solointerview med leder
Interviewkilder	Beboere Ledelse Medarbejdere

Tilbuddets bedømmelse



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.