



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Den Åbne Dør

Tilsynet er gennemført:

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	19
Vurdering af temaet Kompetencer	23
Vurdering af temaet Fysiske rammer	26
Økonomisk Tilsyn	28
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	29

Rapporten er udskrevet

30-07-2019



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
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- 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	

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Pernille Carlsen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	06-06-19: Hedebygade 030, 1754 København V (Anmeldt) 13-05-19: Hedebygade 030, 1754 København V (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør er et veldrevet og yderst velkvalificeret tilbud til målgruppen af voldsramte kvinder og deres eventuelt medfølgende børn.

Det vurderes, at medarbejderne har både de faglige, personlige og relationelle kompetencer der er relevante for kvinder og børn og for tilbuddets målsætning om, at kvinderne skal videre til et selvstændigt liv uden vold. På baggrund af kvindernes udtalelser under både dette og tidligere tilsynsbesøg vurderer socialtilsynet, at medarbejdernes tilgang til kvinderne og medfølgende børn i høj grad er præget af faglighed, respekt samt anerkendelse af kvindernes egne refleksioner og ønsker for fremtiden.

Sort set alle kvinder er i en eller anden form for beskæftigelse eller uddannelser og det vurderes, at tilbuddet i meget høj støtter kvinderne i at leve et så selvstændigt liv som muligt.

Socialtilsynet finder, at tilbuddets systematiske indsats kombineret med medarbejderes og leders høje faglighed samt de forpligtigende samarbejdsrelationer som tilbuddet indgår, i høj grad fører til positive resultater for de indskrevne kvinder og medfølgende børn.

Ligeledes vurderes det, at Den Åbne Dør understøtter kvinderne og eventuelt medfølgende børns psykiske og fysiske sundhed og trivsel og at dette sker ud fra en helhedsorienterede indsats og medarbejdernes faglige viden om målgruppens særlige behov. Tilbuddet forbygger vold og overgreb i tilbuddet ved at have et konsekvent fokus på kvindernes og deres børns sikkerhed og den generelle sikkerhed i huset.

Endvidere vurderes det, at Den Åbne Dør grundlæggende har en god og hensigtsmæssig organisering, i form af daglig leder og bestyrelse, og at driften varetages fagligt og økonomisk forsvarligt og kompetent. Tilbuddet er fortsat præget af tidligere langtidssygemeldinger, hvorfor der bl.a. er en vankant stilling, der kun i nogen grad dækkes af vikarer. Socialtilsynet bemærker, at medarbejderne, der har en høj grad af faglig ansvarlighed, løber stærkere for at kompensere for den vakante stilling, og at tilbuddets kvinder derfor ikke har oplevet en nedgang i den faglige kvalitet eller i kontakten til medarbejderne.

Socialtilsynet anerkender at leder har stor opmærksomhed på dette. Leder ses at have relevante forslag til, hvordan medarbejderne i en periode kan drosle ned for indsatsen med henblik på at bevare det gode arbejdsmiljø og undgå stress og nye sygemeldinger.

Herudover har både medarbejdere og leder et særligt fokus på vigtigheden af faglige sparring og ekstern supervision.

Særligt fokus i tilsynet

Med undtagelse af tema 7 (Fysiske rammer) har der været fokus på alle kvalitetsmodellens temaer, kriterier og indikatorer.


Teksten fra tidligere tilsynsrapport er bibeholdt i det omfang den fortsat vurderes gældende.



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. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør i meget høj grad understøtter kvinderne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse, aktivering og beskæftigelse.</p> <p>I vurderingen lægges der vægt på interviewede kvinders oplysninger om, at medarbejderne tilpasser deres indsats i forhold til den enkelte kvindes behov, forudsætninger og aktuelle situation. Stort set alle kvinder er i beskæftigelse eller uddannelse og det vurderes, at tilbuddet i meget høj grad indgår i forpligtende samarbejdsrelationer med relevante instanser.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>På baggrund af interviews med kvinder, medarbejdere og ledelse samt modtaget dokumentation i forbindelse med tilsynet vurderer socialtilsynet, at Den Åbne Dør støtter de indskrevne kvinder i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse, aktivering og beskæftigelse og at dette sker med udgangspunkt i kvindernes aktuelle situation, overskud og muligheder.</p> <p>I bedømmelsen lægges der vægt på interviewede kvinders og medarbejders samstemmende oplysninger om, at medarbejderne tilpasser deres indsats i forhold til den enkelte kvindes behov og aktuelle situation. En kvinde oplyser, at tilbuddet har hjulpet hende med at komme i kontakt med systemet og jobcentreret. Hun er nu en del af "krisecenter projektet" (et samarbejde mellem krisecentre, jobcentre og Incita) og er nu i gang med et praktikforløb. Kvinden oplyser, at tilbuddet har støttet hende således at der i tilrettelæggelsen af praktikforløbet er også er taget hensyn til hendes fysiske og mentale helbredssituation og til de mange andre opgaver hun har i løbet af dagen blandt andet i forhold til hendes børn.</p> <p>En anden kvinde oplyser, at hun selv har sørget for at skaffe sig et arbejde, men at hun ved at hun altid vil kunne få hjælp, hvis hun bad om det.</p>	



Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.a	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Der er lagt vægt på interview med kvinder og medarbejdernes og de fremsendte opholdsplaner der samstemmende indikerer, at tilbuddet i meget høj grad opstiller individuelle mål sammen med kvinderne omkring deres uddannelse eller beskæftigelse og at der løbende følges op på dette.</p> <p>Det vægtes det, at tilbuddet har et tæt og opfølgende samarbejde relevante aktører, for at målene bliver realiseret. Der er yderligere lagt til grund, at alle kvinder, med en enkelt undtagelse, aktuelt er i beskæftigelse, aktivitetstilbud og/eller uddannelse.</p>	
Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.b	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>I bedømmelsen lægges der vægt på fremvist oversigt over indskrevne kvinder hvoraf det fremgår, at 11 ud af 12 kvinder er tilknyttet en form for enten uddannelse eller beskæftigelse.</p> <p>Det vægtes endvidere, at kvinderne som tilsynet taler med oplyser, at de er i beskæftigelse, praktik eller lign.</p>	



Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>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.</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 netværk, herunder 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør har fokus på, at støtte kvinderne i at leve et så selvstændigt liv som muligt, og i det omfang det kan lade sig gøre, bevare relationer, netværk og tilknytning til det omgivende samfund. Ligeledes vurderes det, at kvinderne får praktisk og mental hjælp og støtte til at skabe fundamentet til et selvstændigt liv, således at de, sammen med deres eventuelle børn, på sigt kan etablere sig i egen bolig. På baggrund af interview med kvinderne finder socialtilsynet endvidere, at tilbuddet i meget høj grad har fokus på at understøtte kvindernes selvstændighed og tro på eget værd blandt andet gennem støttende samtaler om bl.a. voldens dynamik. Det vurderes i den sammenhæng, at tilbuddet har stor respekt for kvindens dømmekraft og egne selvstændige beslutninger.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	



På baggrund af interview med kvinder, medarbejdere og ledelse samt observationer under tilsynsbesøget vurderer socialtilsynet, at Den Åbne Dør i høj grad understøtter kvindernes kompetencer og muligheder for at indgå i sociale relationer og opnå en selvstændig tilværelse.

Ved såvel det aktuelle som ved tidligere tilsyn opleves et fokus på og opfølgning af de indskrevne kvinders forsørgelsesgrundlag og boligsituation, hvilket vurderes at være en grundlæggende forudsætning for, at kvinderne hurtigst muligt kan flytte fra tilbuddet og etablere en selvstændig tilværelse.

Yderligere vurderes det, at tilbuddet i meget høj grad er opmærksomme på betydningen af, at kvinderne har skabt sig et netværk når de skal videre fra krisecenteret. Medarbejderne fortæller, at det blandt handler om at hjælpe kvinderne med at reetablere kontakten til familie og venner. Medarbejderne oplyser, at det i den sammenhæng kan være vigtigt at arbejder med kvindens oplevelse af skyld og skam samt at tilbuddet støtter kvinderne i at forstå voldens dynamik.

De fysiske rammer hvor kvinderne og deres eventuelle børn deler en 4 værelses lejlighed (to kvinder, hvis der er børn og fire kvinder, hvis der ikke er medfølgende børn) vurderes at være med til, at understøtte kvindernes selvstændighed og sociale kompetencer. Delelejlighederne betyder, at kvinderne er fælles om køkken og bad og derfor skal kunne indgå i et socialt samspil og samarbejde omkring bl.a. husorden, oprydning mv.. Kvinderne oplyser, at det generelt fungerer fint og en kvinde beskriver hvordan beboerne hjælper hinanden, spiser sammen, ser efter hinandens børn mv. En kvinde oplyser dog også, at det selvfølgelig kan afhænge af hvem man bor sammen med, og om man bl.a. har samme standarder omkring rengøring mv..

Socialtilsynet vurderer ligeledes, at de opdeltede fysiske rammer, med kontor og personale/møderum på den ene side af gaden og opgangen med kvindernes lejligheder på den anden side, medvirker til kvindernes oplevelse af selvstændighed. Adspurgt bekræfter en kvinde, at det opleves mere selvstændigt at bo på denne måde, end på det krisecenter hvor kvinden tidligere opholdte sig, hvor beboernes boliger lå midt i tilbuddet ved siden af kontor, fællesstue mv. Kvinden fortæller, at de fysiske rammer også betyder, at kvinderne ofte selv må finde løsninger på eventuelle uenigheder frem for at lige at spørge en medarbejder på kontoret.

Medarbejderne oplyser, at der er etagemøder hvor de deltager og hvor der kan findes frem til løsninger på eventuelle problemstillinger.

Der er fælles spisning en gang om ugen, men aktuelt er der ikke så mange andre fælles aktiviteter i tilbuddet fortæller medarbejderne. Ifølge medarbejderne handler det dels om, at kvinderne har meget forskellige interesser og dels om, at tilbuddet personalemæssige ressourcer fortsat er begrænset grundet flere langtidssygmeldinger i 2018.

Kvinderne har i øvrigt mange gøremål i løbet af dagen, blandt andet har alle på nær en beboer beskæftigelse/uddannes, flere bruger mange timer på at følge og hente børn fra skole og daginstitutioner der kan ligge i andre bydele.

Socialtilsynets vurderer, at kvindernes særlige situation samt formålet med krisecenteret der er tænkt som et midlertidigt opholdssted, som skal hjælpe kvinderne videre i deres tilværelse begrænser tilbuddets fokus på, at kvinderne deltager i sociale aktiviteter i det omgivende lokalmiljø.

Der blev under tilsynsbesøget talt om mulige andre samarbejdspartnere i lokalmiljøet, eksempelvis en tidligere kirke nær tilbuddet der fungerer som et slags medborgerhus, hvor der er lagt op til socialt samvær og hvor der alle dage serveres billige fællesmåltider. Medarbejderne oplyser, at kvinderne aktuelt ikke benytter sig ikke af denne mulighed. Medarbejderne oplyser at de fremadrettet vil være opmærksomme på, at det evt. kunne være attraktivt for de kvinder, der gerne vil øve deres danskundskaber og/eller ønsker at deltage i social fællesskaber og hermed mulighed for, at opbygge private relationer og netværk.

Indikator 02.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 02.a

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

Det vægtes at familie og socialt netværk er en dimension i kvindernes opholdsplaner og det ses af de fremsendte planer, at tilbuddet og kvinderne forholder sig til og følger op på den enkeltes mål ift. kompetencer og selvstændig. Der lægges vægt på, at det af både de fremsendte opholdsplaner og kvindernes oplysninger under interview fremgår, at kvinderne får støtte fra medarbejderne til både at etablere kontakt til familie og venner og til sætte grænser for samme, afhængig af den enkelte kvindes ønsker og mål for sociale relationer og opnåelse af selvstændighed.

Det vægtes ligeledes at stort set alle kvinder er i en eller anden form for beskæftigelse, aktivitets- eller uddannelses tilbud i dagligdagen, hvilket understøtter både de sociale kompetencer og selvstændighed.



Endelig lægges der vægt på, at Den Åbne Dør både under det aktuelle og ved tidligere tilsyn viser et vedholdende fokus på og opfølgning af kvindernes forsørgelsesgrundlag og boligsituation, som begge er helt grundlæggende forudsætninger i forhold til kvindernes selvstændighed.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.b

Bedømmelsen og tekst fastholdes fra tilsynet i 2018, da socialtilsynet ikke har fået oplysningerne der har givet anledning til ændring af disse.

Der lægges i bedømmelsen vægt på oplysninger fra adspurgte kvinder ved det uanmeldte tilsynsbesøg maj 2018, hvoraf det fremgår, at de så vidt muligt forsøger at fastholde deres interesser og fritidsaktiviteter fra tidligere, før de flyttede på Den Åbne Dør. En kvinde nævner, at hun passer sin træning.

Der tages højde for, at flere af kvinderne forinden indflytning har haft et spinkelt netværk og levet et fastlagt liv, nogle er flyttet langt væk fra deres lokalområde, ligesom nogle kvinder har andre grunde til, at de ikke har kunne fastholde deres tidligere aktiviteter. Endvidere er der ikke angivet én fritidsaktivitet i den fremsendte oversigt over kvinderne i tilbuddet.

Der lægges særlig vægt på oplysninger fra kvinderne om, at tilbuddets ugentlige fællesspisning er vigtig for og værdsættes af kvinderne.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.


Der lægges vægt på oplysninger fra adspurgte kvinder samt fremsendte opholdsplaner, hvoraf det fremgår, at kvinderne har kontakt til familie og netværk i det omfang de ønsker det, ligesom det fremgår, at tilbuddet støtter op om samværet.

Der er lagt vægt på, at tilbuddets i særlige tilfælde kan dispensere for reglen om at der ikke må være overnattende gæster (der er lavet for at passe på kvinderne på krisecenteret). En kvinde fortæller, at hun pga. en fysisk skade har fået tilladelse til at have sin mor boende i en periode til at hjælpe med børnene.

Ligeledes vægtes det, at børnenes venner er velkomne på tilbuddet - også til overnatning.

Samtidig er der lagt til grund, at de fysiske rammer herunder kvindernes delejligheder er forholdsvis små og derfor kun mindre grad ligger op til samvær med familie og venner.



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 metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.</i></p> <p><i>Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe (r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner.</i></p> <p><i>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>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør arbejder med udgangspunkt i en tydelig målgruppebeskrivelse arbejder med relevante faglige tilgange og metoder.</p> <p>Der lægges vægt på, at tilbuddet arbejder systemisk, narrativt og løsningsfokuseret, hvilket vurderes, at være relevante og udviklende tilgange i forhold til målgruppen af kvinder og børn, der har været udsat for forskellige former for vold. Der er ved hver indskrivning et klart formål med opholdet som blandt andet beskrives i tilbuddets opholdsplaner og det er socialtilsynet grundlæggende vurdering, at tilbuddets metoder i høj grad understøtter den ønskede udvikling.</p> <p>Leder og medarbejderes beskrivelse af den aktuelle gruppe af indskrevne kvinder stemmer overens med den godkendte målgruppe for tilbuddet og med socialtilsynets observationer under tilsynsbesøget.</p> <p>Socialtilsynet bemærker endvidere, at Den Åbne Dør har en stor samarbejdsflade i forhold til relevante partnere og instanser, som alle er med til at hjælpe kvinderne videre til en mere selvstændig tilværelse. Tilbuddet samarbejder tæt med kvindens handlekommune, dog er der indimellem kvinder, der kan have længere opholdstider end det vurderes hensigtsmæssigt, primært grundet manglende boligtilbud.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddet i høj grad har relevante faglige overvejelser i forhold til visitationsproceduren og at der er fokus på, at de kvinder der indskrives hører til Den Åbne Dørs målgruppe. Tilbuddet har derfor også en tydelig definition af hvilke borgere tilbuddet ikke kan rumme.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	



På baggrund af interview med kvinder, medarbejdere og ledelse vurderer socialtilsynet, at Den Åbne Dør arbejder med udgangspunkt i en tydelig målgruppebeskrivelse af kvinder, der har været udsat for forskellige former for vold, samt deres medfølgende børn. Tilbuddets anvendte metoder og tilgange, herunder den systemiske, narrative og løsningsfokuseret metode, vurderes at være både relevante og udviklende for målgruppen.

Leder og medarbejders beskrivelse af de aktuelt indskrevne kvinder stemmer overens med den målgruppe tilbuddet er godkendt til og med de kvinder socialtilsynets talte med under under tilsynsbesøget.

Medarbejderne oplyser, at de fleste kvinder er glade for, at kunne bo på tilbuddet mens deres retssager er i gang, da det er en stor tryghed for kvinderne at Den Åbne Dør er med på sidelinjen, men ellers er en opholdstid på omkring 6 måneder ønskværdig. Ifølge leder og medarbejdere er der en del kvinder der bor længere tid på tilbuddet, hvilket først og fremmest skyldes at det er vanskeligt at skaffe boliger som kvinderne som har råd til at betale.

Leder oplyser, at en kvinde der har boet på tilbuddet i flere år, hvilket socialtilsynet i tidligere tilsynsrapporter har problematiseret pga. det u hensigtsmæssige i de meget lange opholdstider, nu er ved at flytte.

Socialtilsynet erfarer, at tilbuddet dokumenterer og følger op på kvindernes mål og det fremgår af de fremsendte opholdsplaner, at kvinderne i høj grad selv er med til at opsætte målene for deres ophold.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddets tilgange, metoder og indsatser fører til positive resultater for beboerne, hvilket understøttes af de interviewede kvinders oplysninger om, at de i meget høj grad oplever at de har udviklet sig under opholdet på Den Åbne Dør.

Socialtilsynet lægger vægt på, at Den Åbne Dør har en stor samarbejdsflade med blandt andet jobcentre, fremskudte sagsbehandlere fra Hjemløseenheden under Københavns kommune., "Krisecenter Projektet" mv, som alle er med til at hjælpe kvinderne videre til en mere selvstændig tilværelse.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.a	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Der lægges vægt på oplysninger fra medarbejdere og leder under interview samt på den fremsendte oversigt over medarbejders uddannelser og kurser, hvoraf det samstemmende fremgår, at Den Åbne Dør arbejder med metoden Non Violent Resistance, ligesom flere medarbejdere har været på kursus i "No kids in the middle". Endvidere fremgår det, at tilbuddet arbejder efter den systemiske, løsningsfokuseret og narrative tilgang med fokus på anerkendelse af kvinden.</p> <p>Der lægges vægt på kvindernes oplysninger om, at de oplever at de i høj grad har udviklet sig under opholdet og at det er sket i kraft af den støtte og hjælp de har modtaget fra tilbuddets medarbejdere-</p> <p>Dette, sammenstillet med socialtilsynets oplevelser i tilbuddet, og en kompetent medarbejdergruppe med erfaring med målgruppen, gør, at socialtilsynet bedømmer, at Den Åbne Dør i meget høj grad anvender relevante faglige tilgange og metoder i forhold til målsætningen og målgruppen.</p>	
Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.b	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Der er ved bedømmelsen lagt vægt på de stikprøveviste opholdsplaner på to kvinder der viser, at der opstilles konkrete og klare mål for kvindernes ophold og at disse mål sættes i samarbejde med den enkelte kvinde. Endvidere er der lagt til grund, at medarbejderne under interview oplyser, at de ved sparring i hverdagen, til personalemøder og under supervisioner løbende drøfter den enkelte kvindes trivsel og udvikling.</p> <p>Ligeledes vægtes socialtilsynets observationer og oplevelse af, at der er en meget høj grad af refleksion i medarbejdergruppen, og en villighed til egen læring og forbedring af indsatsen.</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

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Der lægges vægt på oplysninger fra leder, medarbejder og indskrevne kvinder om, at tilbuddet samarbejder med flere forskellige instanser og samarbejdspartnere, med det formål at kvinderne udvikler sig under opholdet i tilbuddet, og på sigt kan flytte ud og leve en selvstændig tilværelse. Eksempelvis nævner en kvinde, at hun er blevet tilknyttet et beskæftigelsesprojekt under "Krisecenter projektet" som tilbuddet samarbejder med og at hun har fået hjælp fra tilbuddet til at tale med sagsbehandler og jobcenter.

Det er endvidere lagt til grund, at Den Åbne Dør ifølge medarbejdere og ledelse samarbejder med alle relevante parter i forhold til den enkelte kvindes behov. Herunder; distriktpsykiatrien, politiet, retsvæsenet, sundheds- og hospitalsvæsenet, kriminalforsorgen, Københavns kommunes centerpsykologer og koordinerende rådgivere, RUSK og Udlændingestyrelsen.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>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 og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. 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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør i meget høj grad understøtter kvinderne og eventuelt medfølgende børns psykiske og fysiske sundhed og trivsel.</p> <p>Der lægges særlig vægt på Den Åbne Dørs helhedsorienterede indsats og medarbejdernes faglige viden om målgruppen af voldsramte kvinder og deres børns særlige behov. Tilbuddet forbygger vold og overgreb i tilbuddet ved at have et konsekvent fokus på kvindernes og deres børns sikkerhed og den generelle sikkerhed i huset. Socialtilsynet kan i den sammenhæng konstatere, at tilbuddet har opsat kameraovervågning ved indgangene til kvindernes lejligheder, således at medarbejderne bedre kan være opmærksomme på, om der kommer uønskede gæster til krisecenteret. Kvinderne er vidende om disse kameraer og har givet samtykke til opsættelsen. På baggrund af samtaler med kvinderne er det socialtilsynets vurdering, at blandt andet denne sikkerhedsforanstaltning øger kvindernes oplevelse af tryghed og sikkerhed i hverdagen og dermed medvirker til, at øge kvinder og børns mentale trivsel.</p> <p>Socialtilsynet finder, at den Åbne Dørs gennemgående fokus på kvinderne og børnenes psykiske og fysiske sundhed betyder, at samarbejdsrelationer til en række forskellige sundhedsmæssige indsatser har en høj prioritet i tilbuddet ligesom tilbuddet prioriterer at følge kvinderne til sundhedsaftaler hvis der er et ønske og behov for dette. Socialtilsynet kan endvidere konstatere, at kvinderne under både det aktuelle og ved tidligere tilsyn giver udtryk for, at de, på trods af omstændighederne, i meget høj trives på tilbuddet. Kvinderne oplyser, at både de og deres børn er glade for den hjælp de modtager samt for den respektfulde og anerkendende måde de altid - og uanset eventuel travlhed, oplever sig mødt på af medarbejdere og leder.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør understøtter kvindernes selv- og medbestemmelse, ved at kvinderne i vid udstrækning tilrettelægger deres og eventuelle børns dagligdag. Kvinderne inddrages i og har indflydelse på deres liv og sag i næsten samme omfang, som hvis de boede i egen bolig.

Kvinderne indretter sig efter og er indforstået med de regler, som der nødvendigvis må være på et krisecenter.

Socialtilsynet bedømmer på baggrund af oplysninger fra kvinderne og observationer under tilsynsbesøget, at kvinderne i meget høj grad respekteres, bliver hørt og anerkendt, under deres ophold i tilbuddet.

Adspurgt om kvinderne har et godt råd til tilbuddet fortæller en kvinde, at det indimellem kan være svært at blive enige om rengøringsstandarder med den bofælle man deler lejlighed med, hvilket nogle gange kan betyde at det går ud over hygiejne og interiøret eksempelvis køkkenbordet. Kvinden ønsker, at medarbejderne går lidt mere aktivt ind i denne problematik, træffe beslutninger og evt. lave "værelsestjek", som kvinden kender fra et andet krisecentre.

Medarbejderne tager kvindens oplysninger/råd til efterretning og vil finde en måde at løse og tale om problemet på sammen med kvinderne. Dog ikke via værelsestjek da det, ifølge medarbejdernes vurdering (og socialtilsynets) kan være svært foreneligt med kvindernes med- og selvbestemmelse og reglerne for magtanvendelse.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 04.a

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad. I bedømmelsen lægges der særligt vægt på kvindernes oplysninger om, at de i meget høj grad oplever sig hørt, set respekteret og anerkendt af medarbejderne.

Yderligere lægges der vægt på interviews med leder og medarbejdere samt observationer under det anmeldte tilsyn, hvor socialtilsynet gennemgående oplevede en respektfuld og anerkendende tone i omtalen af kvinderne, og i samspillet mellem medarbejdere, leder og kvinderne i tilbuddet.

Der er ligeledes lagt til grund, at kvindernes synspunkter høres, ligesom de omtales og behandles som de selvstændige individer, de er hvilket både de fremsendte opholdsplaner og socialtilsynets observationer under tilsynsbesøget understøtter.

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

Bedømmelse af Indikator 04.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Der lægges vægt på oplysninger fra tidligere og det aktuelle tilsyn, som kun bekræfter socialtilsynets indtryk af, at kvinderne i vid udstrækning har mulighed for at tilrettelægge sin dag og beslutninger vedrørende sig selv og eventuelle børn samt at medarbejderne i høj grad understøtter kvinderne i dette.

Det vægtes at det kvinderne under interview giver udtryk for, at de inddrages i og indflydelse på alle beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen i tilbuddet. Endelige er der lagt til grund, at det af de fremsendte dokumentation fremgår, at kvinderne i meget høj grad selv er med til at opsætte mål for deres ophold ligesom de i samarbejde med medarbejderne løbende følger op på deres opholdsplaner.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium



På baggrund af kvinder, medarbejdere og ledelse, socialtilsynets observationer under tilsynsbesøget samt fremsendte opholdsplaner vurderer socialtilsynet, at Den Åbne Dør i meget høj grad understøtter kvinderne og deres eventuelt medfølgende børns psykiske og fysiske sundhed og trivsel.

Der lægges særlig vægt på Den Åbne Dørs viden om målgruppen, og de særlige behov man kan have, når man som voldsramt kvinde kommer på et krisecenter, herunder i forhold til sikring af kvinderne og eventuelt medfølgende børns fysiske og mentale sundhed.

Det er gennemgående socialtilsynets indtryk, fra samtaler med medarbejdere, leder og kvinderne, at tilbuddets indsats i forhold til den fysiske og mentale sundhed i meget høj grad modsvarer kvinder og børns behov.

Tilbuddets medarbejdere og leder har mange års erfaringer i arbejdet med voldsramte kvinder og deres børn, og lægger i deres indsats derfor vægt på den helhedsorienterede indsats der både fokuserer på både den fysiske og mentale sundhed, trivsel og sikkerhed.

Socialtilsynet erfarer endvidere, at tilbuddet har et stort netværk af samarbejdsrelationer til forskellige instanser inden for sundhedsvæsenet, og der er fokus på, at støtte kvinderne i kontakten til disse ved at tilbyde følgeskab, hjælp til at etablere kontakt mv. alt afhængig af den enkelte kvindes ønsker og behov for støtte.

Endeligt lægges der i vurderingen vægt på, at de interviewede kvinder, i lighed med tidligere tilsynsbesøg, i høj grad er positive over deres ophold på Den Åbne Dør og overfor den hjælp og støtte, de modtager fra medarbejderne, ligesom de beskrev at de flere områder har udviklet sig under opholdet. En kvinde fortalte, at hun fandt det særligt vigtigt at også hendes børn trives med at bo på tilbuddet og at de specielt er glade for medarbejderne.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
-----------------------	-------------------------------------

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

Bedømmelse af Indikator 05.a

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

Der lægges vægt på oplysninger fra de interviewede kvinder ved både det aktuelle og tidligere tilsyn som alle var positive over deres ophold på Den Åbne Dør og over for den hjælp og støtte, de modtager fra medarbejderne. Flere af kvinderne kunne beskrive forskellige områder, hvorpå de udvikler sig og en kvinde gav endvidere udtryk for, at det bedste næsten er, at hendes børn trives i tilbuddet og særligt er glade for medarbejderne.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 05.b

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

Der lægges vægt på, at kvinder, medarbejdere og leder ved det aktuelle, samt ved tidligere tilsyn samstemmende giver udtryk for, at tilbuddet støtter dem, hvis der er behov for kontakt til læge, tandlæge, hospital, psykiatrien, centerpsykolog, smerteklinikken mv. Det fremgår endvidere, at alle indskrevne børn i tilbuddet sikres kontakt til en sundhedsplejerske.

Der ligger endvidere vægt på, at tilbuddet ifølge både medarbejdere og kvinder prioriterer at følge kvinderne til diverse undersøgelser og på anden måde støtter op om kvindernes adgang til relevante sundhedsydelse, når og hvis kvinderne har ønske om/ behov for dette.

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 05.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Der lægges særlig vægt på Den Åbne Dørs viden og indsats om målgruppen, og de særlige behov man kan have, når man som voldsramt kvinde kommer på et krisecenter, herunder i forhold til sikring af kvinderne og eventuelt medfølgende børns fysiske og mentale sundhed.

Det er gennemgående socialtilsynets indtryk, fra samtaler med medarbejdere, leder og kvinderne, at tilbuddet løbende har et fokus på kvinderne og børnenes fysiske og mentale sundhed, ligesom der er samarbejdsrelationer til flere forskellige instanser inden for sundhedsvæsenet.

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
---------------------	--



Bedømmelse af kriterium

På baggrund af interview med kvinder, medarbejdere og leder vurderer Socialtilsynet, at Den Åbne Dør i meget høj grad forbygger episoder med vold og overgreb i tilbuddet, ved at have et konsekvent fokus på kvinder og børns sikkerhed og den generelle sikkerhed i huset.

Socialtilsynet kan konstatere, at tilbuddet har opsat kameraovervågning ved de to indgange til kvindernes lejligheder, således at medarbejderne bedre kan være opmærksomme på, om der kommer uønskede gæster ind i krisecenteret, og dermed skabe rammerne for kvindernes sikkerhed. En kvinde oplyser under interview, at beboerne er vidende om og har givet deres tilsagn til kameraerne samt at kameraerne er med til at sikre tryghed i dagligdagen.

Endvidere lægges der vægt på, at medarbejderne løbende taler med kvinderne om, hvordan de bedst muligt har kontakt til omverdenen, herunder deres adfærd på de sociale medier, deres kontakt til tidligere netværk under opholdet og hvor de skal flytte hen, efter endt ophold i tilbuddet.

Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 07.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Der lægges særligt vægt på, at medarbejdere og leder store viden om voldsramte kvinders situation herunder den særlige risiko for vold og overgreb fra den tidligere partner og derfor har et stort beredskab ift. kvinders og børns sikkerhed.

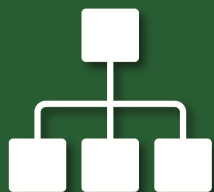
Det vægtes, at tilbuddet har opsat kameraovervågning ved de to indgange til kvindernes lejligheder, således at medarbejderne bedre kan være opmærksomme på, om der kommer uønskede gæster ind i krisecenteret.

Derudover lægges der vægt på oplysninger fra kvinderne under nuværende og tidligere tilsynsbesøg, der kan fortælle om hvordan deres respektive kontaktpersoner løbende taler med kvinderne om, hvordan de bedst muligt har kontakt til omverdenen, herunder deres adfærd på de sociale medier, deres kontakt til tidligere netværk under opholdet og hvor de skal flytte hen, efter endt ophold i tilbuddet.

Bedømmelsen "i meget høj grad" skal også ses som et udtryk for, at der- så vidt socialtilsynet er vidende om, ikke har været episoder med vold eller overgreb i det sidste års tid.



Temavurdering



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.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør har en god og hensigtsmæssig organisering, i form af daglig leder og bestyrelse, samt at driften fortsat varetages fagligt og økonomisk forsvarligt og kompetent.

Der lægges i vurderingen særlig vægt på både de personlige og de mere formelle kompetencer og kvalifikationer, som leder har erhvervet sig gennem et mangeårigt arbejde med målgruppen og i tilbuddet, ligesom der lægges vægt på, medarbejdernes tiltro til og store tilfredshed med ledelsen af tilbuddet, som bekræftes igen ved tilsynsbesøget den 6. juni 2019.

Den Åbne Dør har tidligere været ramt af flere langtidssygemeldinger i medarbejdergruppen, hvoraf én var arbejdsrelateret stress grundet voldsomme hændelser i tilbuddet. Selvom der ikke længere er langtidssygemeldte er tilbuddet fortsat ramt af eftervirkningerne, blandt andet fordi der foreløbig ikke er økonomi til at besætte en vankant stilling med en fastansat medarbejder.

Medarbejdere og leder oplyser, at stillingen i et vist omfang dækkes af vikarer, men oplyser også, at de faste medarbejdere har fået en del mere at se til.

Socialtilsynet vurderer dog, at den lavere normering indtil videre ikke har fået betydning for den faglige kvalitet. Socialtilsynet er opmærksomme på udviklingen og vil følge op på dette ved efterfølgende tilsynsbesøg.

Ved vurderingen er der særligt vægt på, at kvinderne i tilbuddet ikke har oplevet en nedgang i kontakten eller forringelse i støtten fra medarbejderne selvom det af flere er bemærket, at medarbejderen har fået mere travlt.

Socialtilsynet finder endvidere, at tilbuddet fortsat har en meget lav personalegennemstrømning, hvilket har været med til at sikre stabilitet i tilbuddet trods en normeringsmæssig svær periode.

Socialtilsynet vurderer således, at daglig leder og medarbejderne har formået at tilrettelægge arbejdet således, at de indskrevne kvinder fortsat har tilstrækkelig kontakt til kompetente medarbejdere.

Leder har siden sidste tilsyn fastholdt jævnlig supervision og faglig sparring til medarbejdergruppen. Medarbejderne giver udtryk for, at supervisionen er særligt vigtig i denne periode hvor hverdagen til tider kan være hektisk.

Gennemsnitlig vurdering

4,3

Udviklingspunkter

Socialtilsynet henstiller fortsat til, at tilbuddets ledelse sikre, at vedtægterne fra 1995 opdateres, blandt andet så de lever op til lov om socialtilsyn og er opdaterede i forhold til tilbuddets aktuelle situation og organisering. Her tænkes blandt andet på angivelse af tilsynsmyndighed, samt en angivelse af, hvilke kompetencer, der skal være til stede i bestyrelsen.

Ligeledes opfordrer socialtilsynet fortsat til, at Den Åbne Dør udarbejder en ny opdateret driftsoverenskomst med Københavns kommune.

Yderligere henstiller socialtilsynet til, at tilbuddet snarrest muligt indberetter nøgletal for 2018 på Tilbudsportalen.

Socialtilsynet erfarer at tilbuddet ikke har indberettet nøgletal siden 2015 og skal i den sammenhæng gøre opmærksom på, at rettidigt indberettede budget og nøgletal er en betingelse for fortsat godkendelse jf. lov om Socialtilsyn §§ 12-18. Socialtilsynet forventer derfor, at tilbuddet indberetter nøgletal for 2018 når den nye tilbudsportal er fuld funktionel.

Leder oplyser i høringsvaret, at "Den Åbne Dør ønsker at leve op til lov om Socialtilsyn §§12-18.

Leder medgiver, at der har været problemer undervejs, med budget og nøgletal. Det er ved at være løst. Det ser dog ud til at der er indberettet noget for 2016,2017,2018. Vedtægter og driftsoverenskomst vil være klar indenfor et par måneder. Der er flere led i Frelsens hær, som skal ind over et sådant arbejde".



Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets overordnede vurdering, at tilbuddets samlede ledelse, i form af tilbudsleder og bestyrelse, varetages kompetent.</p> <p>Der lægges i bedømmelsen særlig vægt på de personlige og de mere formelle kompetencer og kvalifikationer, som leder har erhvervet sig gennem et mangeårigt arbejde med målgruppen og i tilbuddet, ligesom der lægges vægt på, at bestyrelsen mødes flere gange om året, og ved møderne forholder sig til relevante emner i forhold til tilbuddet og dennes drift.</p> <p>Ligeledes lægges der vægt på socialtilsynets observationer af samspillet mellem leder og medarbejdere der fremstår ligeværdigt og med mulighed for at tale åbent om det der fylder. Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at medarbejderne er meget tilfredse med og har stor tiltro til tilbudsleder.</p> <p>Tilbudsleder og medarbejdere forklarer samstemmende, at det har været og fortsat er en presset perioder i forhold til organisering og tilrettelæggelse af arbejdet ud fra de givne aktuelle medarbejderressourcer. Socialtilsynet vurderer, at både ledelse og medarbejdere er optaget af, at det ikke må gå ud over den faglige kvalitet. Leder oplyser, at til trods for arbejdspresset oplever hun, at medarbejderne fortsat er meget engagerede. Dette understøttes af socialtilsynets observationer under tilsynsbesøgt og ikke mindst af de adspurgte kvindernes oplysninger om, at medarbejderne i meget høj grad er dedikeret og opmærksomme på den enkelte kvinde trods travhed. Kvinderne giver endvidere udtryk for, at det virker som om, at medarbejderne er glade for at deres arbejde.</p> <p>Leder er optaget af, hvilke indsatser der kan skrues ned for og nævner blandt andet medarbejdernes deltagelse i retssager og lignende, hvor kvinden har en advokat eller evt. anden bisidder med sig. Ifølge leder kan det dog være svært for de engagerede medarbejdere at drosle ned på sådanne opgaver, da de kan opleve det som en forringelse af kvaliteten, idet de fleste kvinder først og fremmest er trygge ved medarbejderne og derfor ønsker deres tilstedeværelse.</p> <p>Leder har siden sidste tilsyn fastholdt jævnlig supervision og faglig sparring til medarbejdergruppen, hvor arbejdsopaverne og prioriteringer ligeledes bliver drøftet.</p> <p>Socialtilsynet erfarer, at tilbuddets bestyrelse og ledelse fortsat ikke har opdateret hverken tilbuddets vedtægter eller driftsoverenskomsten med Københavns kommune, så dokumenterne lever op til hhv. lov om socialtilsyn samt tilbuddets aktuelle organisering, herunder en specificering af, sammensætningen og hvilke kompetencer, tilbuddets bestyrelse skal bestå af.</p> <p>Socialtilsynet har påpeget dette siden efteråret 2016, og leder har under både det aktuelle og ved tidligere tilsyn givet udtryk for, at ovenstående er på bestyrelsens dagsorden. Socialtilsynet må samtidig konstatere, at hverken vedtægter eller driftsoverenskomsten endnu er blevet tilrettede eller opdateret.</p> <p>Yderligere kan det konstateres, at tilbuddet ikke har indberettet nøgletal på Tilbudsportalen siden 2015 og således heller ikke for 2018. Rettidige indberetning af budget og nøgletal er en forudsætning for fortsat godkendelse jf. lov om Socialtilsyn §§12- 18. Socialtilsynet forventer, at tilbuddet indberetter nøgletal for 2018 når den nye Tilbudsportal er fuld funktionsdygtig.</p>	
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	
<p>Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Der lægges i bedømmelsen særligt vægt på de mere formelle kompetencer og kvalifikationer, som leder har erhvervet sig gennem et mangeårigt arbejde med målgruppen og i tilbuddet.</p> <p>Endvidere lægger socialtilsynet vægt på medarbejderes oplysninger om stor tiltro til og tilfredshed med ledelsen af tilbuddet, som bekræftes igen ved tilsynsbesøget juni 2019.</p> <p>Det vægtes at tilbudsleder har relevante refleksioner og forslag til hvordan medarbejderne i en periode med efterdønningerne af sidste års langtidssygemeldte, en aktual vakant stilling og en medarbejder på barsel - kan drosle ned for indsatsen således at arbejdsmiljø optimeres og sygemeldinger mv. forebygges.</p>	
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	
<p>Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Der er lagt vægt på, at tilbuddets medarbejdere modtager kontinuerlig supervision af ekstern supervisor.</p>	



Det vægtes at både leder og medarbejderne omtaler supervisionen som værende fagligt givende og også stress forebyggende for medarbejderne.

Der er ligeledes lagt til grund, at tilbuddet prioriterer faglige drøftelser og sparring blandt medarbejderne. Som en medarbejder udtrykte er medarbejderne i høj grad opmærksomme på hinanden og på, at give hinanden "vejhjælp", når der er behov for dette.

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

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

Socialtilsynet lægger fortsat vægt på tidligere oplysninger om, at bestyrelsen mødes flere gange om året, ligesom bestyrelsen forholder sig til relevante emner i forhold til tilbuddet og dennes drift.

Samtidig er der lagt til grund, at bestyrelsen og tilbuddets ledelse fortsat ikke har opdateret hverken tilbuddets vedtægter eller driftsoverenskomsten med Københavns kommune, så dokumenterne lever op til hhv. lov om socialtilsyn samt tilbuddets aktuelle organisering, herunder en specificering af, sammensætningen og hvilke kompetencer, tilbuddets bestyrelse skal bestå af.

Det vægtes, at socialtilsynet har påpeget dette siden efteråret 2016, og leder har både under det aktuelle og ved tidligere tilsyn givet udtryk for, at ovenstående er på bestyrelsens dagsorden, uden at hverken vedtægter eller driftsoverenskomsten endnu er blevet tilrettede eller opdateret.

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet bedømmer, at Den Åbne Dørs daglige drift varetages kompetent.

Den Åbne Dør har tidligere været ramt af flere langtidssygemeldinger i medarbejdergruppen, og er af den grund fortsat presset på økonomien og dermed medarbejderressourcer. Der er aktuelt en vakant stilling der ved behov dækkes af vikarer, samt en medarbejder der er på barsel, (der dog fuldt ud dækkes af en barselsvikar). Leder har i den forbindelse talt med tilbuddets supervisor, og Leder er opmærksom på vigtigheden af, at skabe en arbejdskultur, hvor det er okay at sige fra, når man er ved at få for meget eller blive stresset. Tilbuddets medarbejdere benytter i den sammenhæng blandt andet supervisionen til at læsse af og finde strategier for, hvordan stress kan forebygges.

Socialtilsynet lægger i bedømmelsen særligt vægt på, at kvinderne i tilbuddet ikke har oplevet at kontakten til og opmærksomheden fra medarbejderen er blevet forringet. Kvinderne giver udtryk for, at der hver dag sker mange ting i huset blandt andet kvinder der flytter ind og ud mv., og det er tydeligt at medarbejderne har travlt. kvinderne understreger samtidig, at medarbejderne ikke lader sig mærke med dette i kontakten til den enkelte kvinde. En kvinde udtrykker det således "Medarbejderne er gode til at skifte fra den ene situation til den næste, de er gode til omstille sig, og de har en elefants hukommelse".

Ligeledes er det vægtet, tilbuddet har en meget lav personalegennemstrømning, som til dels har sikret stabilitet for kvinderne og medarbejderne i de seneste 1½ års tid med ekstra travhed.

Medarbejderne har fordelt og tilrettelagt deres arbejde således, at faste medarbejdere er tovholdere på den vigtigste del af sagsbehandling, opfølgning på opfølgingsplan mv., ligesom der er sikret tid og rum til omsorgs- og relations arbejdet som også vikarerne varetager. Vikarer står ligeledes for etagemøderne og eventuel konfliktmægling. Støtten tilrettelægges individuelt, alt efter kvindens aktuelle behov.


Leder oplyser, at vikararene ofte er tidligere praktikanter fra pædagoguddannelsen og har derfor en vis erfaring med målgruppen og tilbuddets indsatser.

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	
<p>Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad. Der lægges i bedømmelsen særlig vægt på, at tilbuddet har formået at tilrettelægge arbejdet således, at kvinderne fortsat oplever, at de har tilstrækkelig kontakt med kompetente medarbejdere, på trods af den senere periodes mindre bemanning i tilbuddet. Dette indtryk bekræftes af såvel medarbejdere og kvinder ved det anmeldte tilsyn juni 2019. Kvinderne som tilsynet talte med, oplyser begge, at de i meget høj grad kan få den kontakt til deres kontaktperson og andre medarbejdere som de ønsker og har behov for. De beskriver endvidere, at medarbejderne i meget høj grad har relevante kompetencer i forhold til deres behov og problemstillinger.</p>	
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	
<p>Bedømmelsen fastholdes. Der lægges vægt på fremsendt liste over ansatte og fratrådte medarbejdere i tilbuddet, hvoraf det fremgår, at der er én medarbejder, som er ophørt siden sidste tilsyn.</p>	
Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad. I bedømmelsen lægges der vægt på oplysninger fra leder og medarbejder ved tilsynet maj 2018, hvoraf det fremgår, at der har været flere længerevarende sygemeldinger i medarbejdergruppen siden sidste tilsyn november 2017. Det vægtes at tilbuddet fortsat er plaget af de senere års sygefravær til trods for, at der under tilsynsbesøget ikke længere var langtidssygemeldte medarbejdere på tilbuddet. Socialtilsynet bemærker, at tilbuddet ikke har indberettet nøgletal for årsregnskabet 2017 på Tilbudsportalen, hvorfor det ikke er muligt konkret at bedømme denne indikator. Leder oplyser i høringssvaret: Nøgletal for 2018 er indberettet, men for sent., da vi fik tallene meget sent fra KBH kommune. Dertil kommer at den gamle version var lukket ned, og at den nye først for nylig har været tilgængelig.</p>	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.</i></p> <p><i>Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes.</i></p> <p><i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere i meget høj grad har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige og relevante i forhold til tilbuddets målsætning, målgruppens behov, samt de faglige tilgange og metoder, som tilbuddet anvender. Socialtilsynet finder, at tilbuddet ligeledes har fokus på, at eventuelt medfølgende børn sikres en tryk og forholdsvis forudsigelig hverdag, under deres ophold i tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer fortsat, at medarbejderne i meget høj grad møder kvinderne og eventuelt medfølgende børn med respekt for den enkeltes behov og aktuelle situation, ligesom at medarbejderne tilbyder kvinder og børn kendte og stabile relationer under opholdet i tilbuddet. Socialtilsynet hæfter sig ved flere eksempler, hvoraf det fremgår, at medarbejderne i meget høj grad yde relevant støtte, hjælp og omsorg til indskrevne kvinder og deres børn.</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	



På baggrund af interview og samtaler med kvinder, medarbejdere og ledelse, socialtilsynets observationer under tilsynsbesøget samt den fremsendte dokumentation er det socialtilsynet vurdering, at Den Åbne Dørs medarbejdere i meget høj grad besidder relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer i forhold til målgruppen og tilbuddets målsætning. Ligeledes erfarer socialtilsynet, at medarbejderne har erfaring, uddannelse og opdateret viden i forhold til de anvendte faglig tilgange og metoder.

I bedømmelsen lægges der fortsat vægt på, at størstedelen af de fastansatte medarbejdere er socialfagligt uddannede, psykolog, socialpædagog og socialrådgiver, flere med diverse videreuddannelser, eksempelvis systemisk/narrativ uddannelse, børnerådgiver mv. Socialtilsynet bemærker, at leder ser en fordel i ansættelsen af to socialrådgivere, da denne faggruppe tilføjer efterspurte kompetencer til medarbejdergruppen.

Der er endvidere lagt vægt på de meget positive tilbagemeldinger fra kvinderne om medarbejderne fra kvinderne, såvel ved dette som ved tidligere tilsyn, hvor flere af kvinderne, uafhængigt af hinanden, fortæller at de har et godt forhold til deres kontaktperson og generelt til alle medarbejderne i tilbuddet. Det er gennemgående oplevelsen fra de adspurgte kvinder, at medarbejderne er engagerede og dygtige, både til at støtte kvinderne i forhold til formalia, kontakt med sagsbehandler, ansøgning om forældremyndighed, samvær, opholdstilladelse, boligsøgning osv., men også i forhold til at snakke om mere private og personlige emner. En kvinde oplyste at, medarbejderne trods travlhed altid er nærværende og lyttende. Hun fortalte, at medarbejdernes støtte og engagement har en direkte afsmittende effekt på hendes børns trivsel i tilbuddet, fordi de kan mærke at deres mor er tryk og har det godt.

Det er ligeledes fortsat socialtilsynets vurdering, at der her er tale om en fasttømret, faglig kompetent og omsorgsfuld medarbejdergruppe.

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

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

Der lægges i særlig grad vægt på kvindernes meget positive omtale af medarbejderne ved både dette og tidligere tilsyn. Kvinderne fortæller uafhængigt af hinanden, at de i meget høj grad føler sig mødt af medarbejdere der har stor viden om voldens konsekvenser på både det sociale, fysiske og psykiske plan. De giver udtryk for, at medarbejderne har stort indblik i deres (den enkeltes) situation og behov og de giver mange konkrete eksempler på, hvordan deres kontaktpersoner støtte dem både i forhold til det praktiske såsom boligsøgning, kontakt til jobcentre,, ansøgning m forældremyndighed mv og på det mere personlige plan gennem støttende samtaler.

Der lægges yderligere vægt interview med medarbejdere hvoraf det tydeligt fremgik, at medarbejderne har både viden og erfaring med målgruppen og de anvendte metoder.

Endelig vægtes oplysninger fra fremsendt liste over medarbejdere der ligeledes viser, at størstedelen af de fastansatte medarbejdere er socialfagligt uddannede som psykolog, socialpædagog eller socialrådgiver, flere med diverse videreuddannelser, eksempelvis systemisk/narrativ uddannelse, børnerådgiver mv.

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

Indikatoren er opfyldt i meget høj grad.

Der lægges særlig vægt på de indskrevne kvinders gennemgående positive oplevelser og indtryk af medarbejderne. Kvinder under nuværende og tidligere tilsynsbesøg beskriver samstemmende medarbejdere som fagligt kompetente og personligt imødekommende, empatiske og omsorgsfulde.


Der lægges endvidere vægt på observationer af samspillet mellem kvinder og medarbejdere samt på de fremsendte opholdsplaner, der begge viser en respektfuld og anerkendende tone samt på tydelig vis indikerer, at medarbejderne har stor viden om den enkelte kvindes interesser, ønsker og behov.

Kriterium 11	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---



Kriterium 12	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
Kriterium 13	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>



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, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer fortsat, at Den Åbne Dørs fysiske rammer understøtter kvinder og eventuelt medfølgende børns udvikling og trivsel.</p> <p>Socialtilsynet har ikke ved det anmeldte tilsynsbesøg juni 2019 haft særlig fokus på dette tema, hvorfor vurderingen overordnet står som ved seneste tilsyn:</p> <p>Den Åbne Dør har til huse i en opgang på Vesterbro. 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, mens medarbejderne har kontor i en bygning overfor, som dog også bruges til ugentlig fællesspisning for kvinder og eventuelt medfølgende børn.</p> <p>I vurderingen er lagt vægt på kvindernes gennemgående positive tilbagemeldinger om tilbuddets fysiske rammer, og der er lagt vægt på, at tilbuddet ligger centralt, og fremstår rimeligt vedligeholdt. Der er endvidere lagt vægt på, at tilbuddet udefra synes diskret, idet der er meget få tegn, der gør opmærksom på, at opgangen huser et krisecenter, hvilket socialtilsynet ser som en fordel.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet bedømmer fortsat, at Den Åbne Dørs fysiske rammer understøtter kvinder og eventuelt medfølgende børns udvikling og trivsel.

Socialtilsynet har ikke ved det anmeldte tilsynsbesøg juni 2019 haft særlig fokus på dette kriterium, hvorfor bedømmelsen overordnet står som ved seneste tilsyn:

Den Åbne Dør har til huse i en opgang på Vesterbro. I stueetagen er der et fællesareal, hvor der står computer til beboerne, ligesom der er soveværelse til nattevagten. De øvrige 5 etager bebos 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 kælderens er der fællesarealer som blandt andet bruges til fælles aftensmad, aktiviteter til børnene og lignende.

Socialtilsynet bedømmer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter kvindernes udvikling og trivsel. I bedømmelsen er lagt vægt på kvindernes gennemgående positive tilbagemeldinger. Der er dog også lagt vægt på at det fra flere kilder fremgår, at nogle af kvinderne har ganske lange opholdstider på Den Åbne Dør og ved disse lange ophold er der forhold eller vilkår ved de fysiske rammer, som ikke fremstår optimale. Blandt andet, at en mor med to børn skal dele badeværelse og køkken med en anden familie, og at de indskrevne kvinder som udgangspunkt ikke må have gæster efter kl. 22. En enkelt kvinde nævnte desuden, at det ville være rart med internetadgang, så man kunne se Netflix og lignende i lejligheden. Dette ønske er videregivet til tilbuddets ledelse.

Ovenstående bekræftes således af interviews med kvinderne ved tilsynet maj 2018. Kvinderne er gennemgående tilfredse med de fysiske rammer, og formår i mere eller mindre grad at samarbejde med de andre indskrevne kvinder om at have en behagelig tilværelse indenfor relativt små fysiske rammer.

Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 14.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har ikke ved det uanmeldte tilsynsbesøg juni 2019 haft særlig fokus på denne indikator, hvorfor bedømmelsen overordnet står som ved seneste tilsyn:

I bedømmelsen er lagt vægt på kvindernes gennemgående positive tilbagemeldinger om tilbuddets fysiske rammer. Der er dog også lagt vægt på, at det fra flere kilder fremgår, at nogle af kvinderne har ganske lange opholdstider på Den Åbne Dør og ved disse lange ophold er der forhold eller vilkår ved de fysiske rammer, som ikke fremstår optimale. Blandt andet, at en mor med to børn skal dele badeværelse og køkken med en anden familie, og at de indskrevne kvinder som udgangspunkt ikke må have gæster efter kl. 22. En enkelt kvinde nævnte desuden, at det ville være rart med internetadgang så man kunne se Netflix og lignende i lejligheden.

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

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har ikke ved det uanmeldte tilsynsbesøg juni 2019 haft særlig fokus på denne indikator, hvorfor bedømmelsen overordnet står som ved seneste tilsyn:

I bedømmelsen af indikatoren lægges der vægt på kvindernes positive tilbagemeldinger, ligesom der er lagt vægt på, at tilbuddet udefra fremstår diskret. Der er dog også lagt vægt på, at kvinderne bor noget tæt - særligt hvis opholdet trækker ud. Overværelse af personalemøde og gennemgang af dagsbogsnotater viser da også, at dette kan blive til et problem for de indskrevne kvinder og medfølgende børn.



Økonomisk Tilsyn

Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Den Åbne Dør vurderes at være økonomisk bæredygtig, og giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe.

Tilbuddets økonomi er i nogen grad gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner, da tilbuddet mangler at indberette nøgletal fra årsregnskabet for 2018 på Tilbudsportalen.

Økonomisk bæredygtig?

Der ses et rimeligt forhold mellem tilbuddets forventede omsætning på den ene side og de samlede omkostninger samt planlagte investeringer på den anden side jf. tilbuddets godkendte budget for 2019

Den Åbne Dør er en del af Frelsens Hær koncernen, og har en driftsoverenskomst med Københavns kommune. Socialtilsynet kan i den forbindelse konstatere, at tilbuddets økonomidrift følger de regler, der er gældende efter kommunens retningslinjer for selvejende institutioner.

Tilbuddets revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i erklæringen til tilbuddets regnskab og årsrapport. .

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

Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dørs ydelse har en tilstrækkelig kvalitet i forhold til taksten. Tilbuddets budget 2019 afspejler tilbuddets målgruppe, metoder samt tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer.

Det fremgår af tilbuddets regnskab for 2018, at der har været et højt sygefravær i Den Åbne Dør i 2017/18, hvilket ikke er et sædvanligt billede, og at det relative høje sygefravær er årsag til, at lønbudgettet for 2018 er overskredet.

Socialtilsynet vurderer, at der er en høj grad af uddannet og kompetent personale, og at lejlighederne har en acceptabel stand.

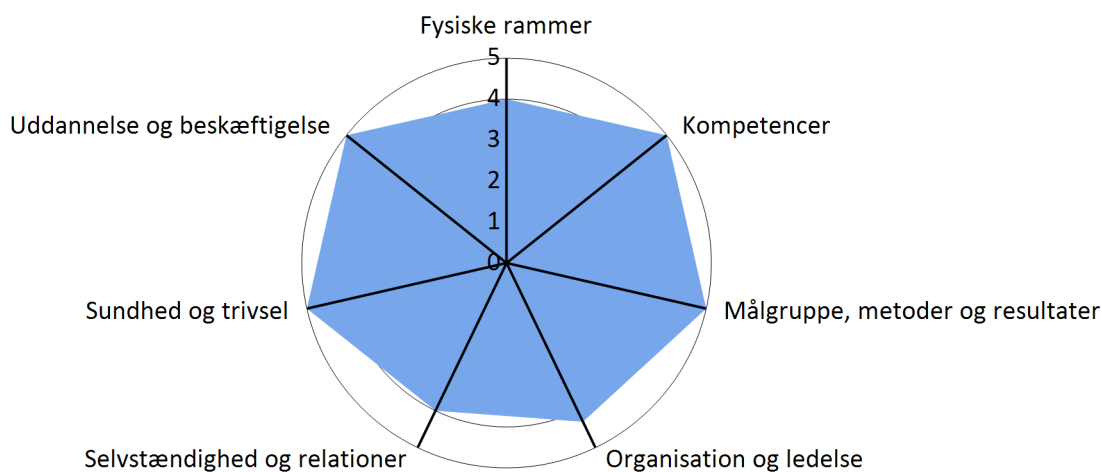
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Tilbuddets økonomi er i mindre grad gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner. Tilbuddet har ved afslutning af nærværende rapport endnu ikke indberettet nøgletal for årsregnskabet 2018 til Tilbudsportalen, under Årsrapport.



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	referater fra de sidste to bestyrelsesmøder/personalemøder Opholdsplaner mv. på to kvinder udvalgt af socialtilsynet Liste over nuværende og tidligere beboere med oplysninger om bl.a. beskæftigelse Liste over tidligere og nuværende medarbejdere med oplysninger om uddannelse, kurser mv.
Observation	
Interview	interview med to medarbejdere interview med to kvinder interview 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.