



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



<b>Tilbuddets navn:</b>	Den Åbne Dør
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Sundhed og trivsel	6
Kriterium 4	7
Kriterium 5	8
Kriterium 7	9
Organisation og ledelse	10
Kriterium 8	10
Kriterium 9	11
Økonomi	13
Økonomi 1	13
Økonomi 2	13
Økonomi 3	14
Spindelvæv	14
Datakilder	14
Interviewkilder	14
Observationskilder	14



## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

---

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Der henvises i øvrigt til [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



## Basisinformation

---

Tilbuddets navn	Den Åbne Dør
Hovedadresse	Hedebygade 30 1754 København V
Kontaktoplysninger	Tlf.: 33249103 E-mail: eu6m@kk.dk Hjemmeside: <a href="http://Kvindekrisecenterdaad.dk">http://Kvindekrisecenterdaad.dk</a>
Tilbudsleder	Tina Adler Ørnbøl
CVR-nr.	53395015
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Kvindekrisecenter, § 109
Pladser i alt	12
Målgrupper	Overgreb, andet Voldeligt overgreb

## Resultat af tilsynet

---

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Pernille Carlsen
Dato for tilsynsbesøg	

## Basisinformation (Afdelinger)

---

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Den Åbne Dør	12	Kvindekrisecenter, § 109



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Socialtilsynet har aflagt tilsynsbesøg på Den åbne dør den 5. og 6. august 2020 og vurderer på den baggrund, at tilbuddet er et veldrevet og yderst velkvalificeret tilbud til målgruppen af voldsramte kvinder og deres eventuelt medfølgende børn. Det vurderes fortsat, at medarbejderne i meget høj grad har både de faglige, personlige og relationelle kompetencer, der er relevante for målgruppen 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 endvidere, at medarbejdernes tilgang til kvinder og medfølgende børn i høj grad er præget af faglighed, respekt, omsorg samt anerkendelse af kvindernes egne refleksioner og ønsker for fremtiden. Ved tidligere tilsynsbesøg i 2019, var stort set alle kvinder i en eller anden form for beskæftigelse eller uddannelser. På grund af bl.a. Covid-19 er andelen af kvinder i beskæftigelse faldet, men det vurderes fortsat, at tilbuddet i høj grad støtter kvinderne, i at leve et så selvstændigt liv som muligt. De fysiske rammer understøtter ligeledes kvindernes muligheder for udvikling af selvstændighed. Kvinder og børn bor en almindelig beboelsesejendom på den ene side af vejen mens tilbuddets hovedadresse med mødelokaler, kontorer mv. ligger på den anden side. Det betyder blandt andet, at kvinderne ikke har en oplevelse af at bo på en institution samtidig med, at muligheden for støtte og hjælp er tæt på.

Socialtilsynet finder fortsat at tilbuddets systematiske indsats, kombineret med medarbejdernes og den nye konstituerede leders høje faglighed, samt de forpligtende 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 helhedsorienteret indsats og medarbejdernes faglige viden om målgruppens komplekse situation og særlige behov. Under både det aktuelle og tidligere tilsynsbesøg kunne socialtilsynet konstatere, at kvinder og børn trods omstændighederne, i meget høj grad trives med at bo på tilbuddet.

Tilbuddet forebygger 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 tilbuddets nye konstituerede leder besidder både ledelsesmæssige og faglige kompetencer ligesom det fremgår af interview med både medarbejdere og kvinder, at den konstituerede leder er meget vellidt og at personalet har stor tillid til hende.

Det vurderes fortsat, 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. Socialtilsynet hæfter sig endvidere positivt ved, at den nye leder/bestyrelse har fokus på at sikre, at tilbuddets vedtægter lever op til lov om socialtilsyn ligesom der er en øget opmærksomhed på, at budget, årsrapporter mv. indberettes til Tilbudsportalen indenfor tidsfristerne.

Kvinderne som socialtilsynet talte med, havde alle forskellige ønsker og forslag der kan være med til, at lette dagligdagen for dem og deres børn under opholdet på Den Åbne Dør. Socialtilsynet erfarede i den sammenhæng, at tilbuddet ikke har tradition for at afholde husmøder, hvor bl.a. sådanne forslag kan tages op og drøftes. Tilbuddets nye leder reagerede positivt på denne tilbagemelding fra socialtilsynet, og vil følge op på hvorvidt der er mulighed for og tilslutning til kontinuerlige husmøder.

## Særligt fokus i tilsynet

---

### Sanktioner

---

#### Påbud

---

Ingen påbud

#### Vilkår

---

Ingen vilkår



## Sundhed og trivsel

*Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dør i meget høj grad understøtter kvinderne og eventuelt medfølgende børns psykiske og fysiske sundhed og trivsel. Der lægges særlig vægt på Den Åbne Dørs helhedsorienterede indsats og medarbejdernes faglige viden om målgruppen af voldsramte kvinder og deres børns særlige behov. Derudover er der kontinuerlig opmærksomhed på den præventive og forebyggende faktor som omhandler 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.

Socialtilsynet finder endvidere, at tilbuddets gennemgående fokus på kvinderne og børnenes mentale og fysiske sundhed blandt andet 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.

Socialtilsynet hæfter sig ligeledes positivt ved, at tilbuddet, ifølge de interviewede kvinder, har håndteret forholdsreglerne omkring Corona på en for kvinderne tydelig og tryk måde. Kvinder oplever ikke at de har haft mindre kontakt til medarbejderne, men at kontakten i en periode foregik på en lidt anden måde.

Kvinderne deler køkken og bad med en anden kvinde/familie hvilket kan afstedkomme forskellige problematikker i forhold til eksempelvis forskellige standarder omkring rengøring mv. Kvinderne oplyser, at de selv løser eventuelle konflikter med hinanden, men at de altid kan få hjælp hertil af personalet hvis de ønsker det. Kvinderne giver under det aktuelle tilsynsbesøg udtryk for, at der ikke har været nævneværdige problematikker i forhold til at dele lejlighederne. En kvinde har dog oplevet en større udskiftning af bofæller, hvilket over tid kan være en belastning.

Socialtilsynet vurderer, at kvinderne i høj grad oplever sig respekteret og anerkendt, og at de generelt involveres i alle forhold vedrørende dem selv. Socialtilsynet vurderer dog også, at tilbuddet med fordel kan etablere husmøder eller lignende foraer, hvor kvindernes indflydelse på hverdagen i tilbuddet bliver mere formaliseret og systematiseret.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet overvejer muligheden for, at kvindernes medbestemmelse i forhold til hverdagen i tilbuddet bliver mere formaliseret og systematiseret i form af kontinuerlige beboermøder/husmøder eller lignende.

De kvinder socialtilsynet interviewede var i meget høj grad tilfredse med den med- og selvbestemmelse de havde i forhold til deres eget liv, men havde et tydeligt behov for en ramme, hvor forslag til aktiviteter, forbedringer ift. hverdagen på tilbuddet mv. kan drøftes.



## Kriterium 4

---

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

### 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.

De kvinder som socialtilsynet talte med havde alle ønsker til forslag til forbedringer der kan være med til at lette deres hverdag. Bl.a. ønskede flere kvinder, at tilbuddet undersøgte muligheden for at være med i en "Stop madspilds ordning" som fx Fødevarerbanken eller lignede, da dette ville være en stor hjælp til kvinderne, der ofte står i en svær økonomisk situation, særligt i starten af opholdet. De interviewede kvinder gav endvidere udtryk for et stort ønske om, at der installeres internet/WiFi på tilbuddet, da det især for børnene er vigtigt at kunne trække sig og se en film eller spille et spil.

Ved tidligere tilsynsbesøg fortalte kvinder, at det indimellem kan være svært, at blive enige om rengøringstandarden med den bofælle man deler lejlighed med, hvilket nogle gange kan betyde at det går ud over hygiejne og interiøret eksempelvis køkkenbordet. En kvinde ønskede, at medarbejderne går lidt mere aktivt ind i denne problematik, træffe beslutninger og evt. lave "værelsestjek", som kvinden kender fra andre krisecentre. Medarbejderne gav udtryk for, at de 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. Under det aktuelle tilsynsbesøg bemærkede socialtilsynet, at der ikke var samme fokus på dette problem. De interviewede kvinder var bevidste om, at de selv skal være med til både at forebygge og løse konflikter. Samtidig var at de var helt trygge ved, at medarbejderne ville støtte dem i at få løst eventuelle uoverensstemmelser. Socialtilsynet vurderer derfor, at tilbuddet håndterer og forebygger eventuelle konflikter mellem kvinder der deler lejlighed.

### Indikator 4.a

---

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.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 tidligere fremsendte opholdsplaner og socialtilsynets observationer under dette og tidligere tilsynsbesøg understøtter.

### Indikator 4.b

---

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.b

Indikatoren bedømmes til 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 kvinderne under interview giver udtryk for, at de inddrages i og har indflydelse på alle beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen i tilbuddet. Endelige er der lagt til grund, at det af der i 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.

Socialtilsynet bemærker, men har i denne sammenhæng ikke lagt vægt på, at tilbuddet ikke har et formaliserede husmøder, hvor forslag til aktiviteter og eventuelle forbedringer i tilbuddet kan bringes op. Socialtilsynet har drøftet dette med den nye leder der oplyser, at der ikke har været tradition for dette på Den Åbne Dør da en del kvinder kun bor ganske kort tid på tilbuddet. Leder vil på baggrund af socialtilsynets tilbagemelding på tilsynsbesøget undersøge mulighederne for og tilslutningen til kontinuerlige husmøder på tilbuddet.



## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

På baggrund af interview med kvinder, medarbejdere og ledelse, socialtilsynets observationer under tilsynsbesøget samt fremsendte opholdsplaner under forgående tilsynsbesøg 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 særlig vægt på den helhedsorienterede indsats der 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 på flere områder har udviklet sig under opholdet. kvindene fortalte, at det er særligt vigtigt at også deres børn trives med at bo på tilbuddet og at de i den sammenhæng er rigtig glade for en konkret medarbejder der er særlig god - og ansat til, at sætte lege i gang, arrangere ture og aktiviteter for og med børnene. Generelt gav kvinderne udtryk for, at det specielt er på grund af medarbejderens tilgang, viden værdier og etik, at det oplever en positiv udvikling i deres fysiske og mentale sundhed og trivsel.

## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad. Der lægges vægt på oplysninger fra de interviewede kvinder ved både det aktuelle og tidligere tilsyn som alle gav udtryk for en høj grad af trivsel til trods for de svære omstændigheder. Det vægtes, at kvinderne gav udtryk for, at de i høj grad er 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 vigtigheden af, at hendes børn trives i tilbuddet særligt på grund af den medarbejder der udover kontaktpersonsrollen også er ansat til at have et særligt fokus på børnenes trivsel, igangsætte lege, arrangerer ture og aktiviteter mv. sammen med børnene.

## Indikator 5.b

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad. Der 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 sundhedsydelser, når og hvis kvinderne har ønske om/ behov for dette.

## Indikator 5.c

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i 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 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### **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 7.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 7.a**

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Der lægges særligt vægt på, at medarbejdere og leder har stor 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 oplyser, at deres respektive kontaktpersoner løbende taler med dem om, hvordan de mest sikkert 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 de seneste par år.



## 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 tilbuddets nye konstituerede leder i høj grad har relevante kompetencer samt personlig gennemslagskraft til at lede og drive Den Åbne Dør forsvarligt. Leder har fra 2015 - 2019 arbejdet som socialrådgiver/kontaktperson på tilbuddet hvor hun også var inddraget i ledelsesmæssige beslutninger og medvirkede til udarbejdelse af diverse procedurer og beskrivelser af Den Åbne Dør til både internt brug og til samarbejdspartnere. Socialtilsynet kan således konstatere, at den konstituerede leder har gedigen viden og erfaring i både tilbuddets metoder, tilgange værdier, drift og organisering.

Udover en Diplomuddannelse inden for det socialpædagogiske felt har den konstituerede leder foreløbigt gennemført fem moduler i Diplomuddannelsen i ledelse. Socialtilsynet kan endvidere konstatere, at der er et godt og tæt samarbejde mellem den konstituerede leder og bestyrelsen.

Socialtilsynet vurderer således, at der er 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 den konstituerede leder har erhvervet sig gennem sit flerårige arbejde med både målgruppen og organisationen og på medarbejdernes tiltro til og store tilfredshed med den konstituerede leder.

Socialtilsynet kan endvidere konstatere, at den nye konstituerede leder i samarbejde med tilbuddets bestyrelse herunder den forholdsvis nye bestyrelsesformand, har fokus på at tidsfrister i forhold til blandt andet indberetninger af budget og årsrapporter på Tilbudsportalen overholdes og at tilbuddets vedtægter lever op til gældende lovgivning. Endvidere hæfter socialtilsynet sig positivt ved, at der ikke længere er vakante stillinger i tilbuddet og, at både sygefravær og personalegennemstrømningen er meget lav. Socialtilsynet vurderer således, at konstituerede leder og medarbejderne har formået at tilrettelægge arbejdet således, at de indskrevne kvinder har tilstrækkelig kontakt til kompetente medarbejdere. De adspurgte kvinder oplyser hertil, at der til trods for forholdsreglerne omkring Covid-19 oplever at have tilstrækkelig og relevant kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,9

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets overordnede vurdering, at tilbuddets samlede ledelse, i form af den konstituerede tilbudsleder og bestyrelse, i høj grad varetages kompetent.

Der lægges særligt vægt på medarbejdernes oplysninger om, at de er meget glade for den nye leder, der ifølge dem, er et friskt pust der har tilføjet ny energi i tilbuddet. Medarbejderne beskriver den konstituerede leder som en både ordentlig, inddragende og meget professionel leder, der tør stå fast og har tydelige og klare retningslinjer. Endvidere oplever medarbejderne, at det er et stort plus, at leder selv har siddet med sagerne og derfor husker medarbejdernes perspektiv. Medarbejderne giver dog samtidig udtryk for usikkerhed og bekymring for den fremtidige organisering på Den Åbne Dør, idet leder indtil videre er konstitueret. Socialtilsynet bemærker, at der er et stort ønske i personalegruppen om, at den konstituerede leder kan fortsætte som leder, også efter konstitutionen ophører.

Det vægtes endvidere, at de kvinder som tilsynet talte med gav udtryk for tillid til den konstituerede leder, som de beskriver som både dygtig, tillidsvækkende og imødekommende.

Endvidere er der lagt vægt på, at den konstituerede leders egne beskrivelser af sin ledelsesstil og ledelseskompetencer, i meget høj grad stemmer overens med både kvinder og medarbejders oplysninger om samme samt med den konstituerede leders fremsendte Cv.

Socialtilsynet hæfter sig ligeledes positivt ved, at tilbuddets bestyrelse og den forholdsvis nye bestyrelsesformand har et øget fokus på og er i gang med at efterkomme socialtilsynets tidligere udviklingspunkter om, at tilbuddet skal opdatere sine vedtægter og driftsoverenskomsten med Københavns kommune, således at dokumenterne lever op til svarer til hhv. lov om socialtilsyn samt tilbuddets aktuelle organisering, herunder en specificering af, sammensætningen og hvilke kompetencer, tilbuddets bestyrelse skal bestå af. Yderligere kan socialtilsynet konstatere, at Den Åbne Dør i modsætning til tidligere år har indberettet nøgletal på Tilbudsportalen rettidigt, hvilket ligeledes ses som et udtryk for den nye ledelses vilje og evne til at leve op til de formelle krav i forhold til tidsfrister.



## Indikator 8.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på den konstituerede leders CV, hvor det fremgår at leder har relevant uddannelse, viden og erfaring, med målgruppen og tilbuddets indsatser, metoder og tilgange igennem sin flerårige ansættelse som socialrådgiver på tilbuddet. Ligeledes er der lagt vægt på, at leder også tidligere var tæt på de ledelsesmæssige beslutninger og at hun og at hun foreløbig har gennemgået 5 relevante moduler i Diplomuuddannelsen i ledelse. Det er ligeledes lagt vægt på medarbejdernes store tiltro til den konstituerede leder samt deres beskrivelse af leders formelle, relationelle og personlige kompetencer og kvalifikationer. Endelig er der lagt til grund, at den konstituerede leder har et tæt og velfungerende samarbejde med både bestyrelsen og med Københavns kommune som tilbuddet har driftsoverenskomst med.

## Indikator 8.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.b

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på, at tilbuddets medarbejdere modtager kontinuerlig supervision af ekstern supervisor. Det vægtes at både leder og medarbejderne omtaler supervisionen som værende fagligt givende og også stressforebyggende for medarbejderne. Der er ligeledes lagt til grund, at tilbuddet prioritere faglige drøftelser og sparring blandt medarbejderne i dagligdagen. Medarbejder oplyser at de i høj grad er opmærksomme på hinanden og på, at give hinanden "vejhjælp", når der er behov for dette. Den konstituerede leder deltager i supervisionen med medarbejdere, hvilket de interviewede medarbejdere er glade for, da det giver mening at både leder og medarbejdere har viden om hvad der rør sig i huset.

## Indikator 8.c

---

*Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 8.c

Bedømmes hæves til at være opfyldt i høj grad. Socialtilsynet lægger vægt på konstituerede leders oplysninger om, at der er et godt og tæt samarbejde med bestyrelsen, særligt med at den forholdsvis nye bestyrelsesformand som leder løbende har sparring med omkring tilbuddets udvikling og drift. Det vægtes, samtidig at bestyrelsen har opdateret tilbuddets vedtægter så de i højere grad lever op til Lov om socialtilsyn § 13, stk 2. og at tilbuddets indberettede årsrapport for 2019 i modsætning til tidligere er sket rettidigt.

Socialtilsynet har ved tidligere tilsynsbesøg ligeledes efterlyst en opdateret driftsoverenskomst med Københavns kommune som socialtilsynet fortsat ikke har modtaget, hvilket også er lagt til grund for bedømmelsen.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

På baggrund af samtaler med den konstituerede leder, medarbejdere og kvinder samt fremsendt materiale, herunder tilbuddets vagtskema er det socialtilsynets vurdering, at Den Åbne Dørs daglige drift i meget høj grad varetages kompetent. Socialtilsynet hæfter sig blandt andet positivt ved, at der ikke længere er vakte stillinger i tilbuddet og at både sygefraværet og personalegennemstrømningen er på lavere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Til trods for at kontakten mellem kvinder og personalet på grund af forholdsreglerne omkring Covid-19 i nogle sammenhænge har været af en anden karakter de seneste måneder, gav samtlige adspurgte kvinder udtryk for, at de i meget høj grad oplever at de har tilstrækkelig samarbejde med og kontakt til medarbejderne. De oplyste, at en del af kontakten blandt andet skete gennem telefonmøder. Ved de fysiske møder blev og bliver der fortsat holdt afstand og når det kan lade sig gøre sker det udenfor.

De adspurgte kvinder gav endvidere alle udtryk for, at medarbejderne er kompetente og har stor viden om kvindernes og deres børns komplekse situation. De beskrev ligeledes ligeledes, at medarbejdernes personlige og relationelle kompetencer og den omsorg de og deres børn bliver mødt med har afgørende betydning for deres trivsel og udvikling på tilbuddet.



## Indikator 9.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.a**

Indikatoren bedømmes fortsat til, at være opfyldt i meget høj grad. Der lægges i bedømmelsen særlig vægt på, kvindernes udtalelser om, at de har tilstrækkelig kontakt til medarbejderne og at de oplever at medarbejderne i meget høj grad har forståelse for og viden om deres situation, hvilket har haft afgørende betydning for deres trivsel og udvikling under opholdet. Det vægtes at kvinder, medarbejdere og den konstituerede leder samstemmende oplyser, hvordan kontakten og relationen mellem kvinder og medarbejdere blev bibeholdt til trods for COVID-19 situationen. Kvinderne gav udtryk for, at de selv ønskede en anden form for kontakt og, at de derfor var glade for de forholdsregler som tilbuddet tog, særligt i de første måneder af COVID- 19, for at forebygge smitte i tilbuddet.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.b**

Bedømmelsen fastholdes. Der lægges vægt på fremsendt liste over ansatte og fratrådte medarbejdere i tilbuddet, hvoraf det fremgår, at der ikke er nogen medarbejder, som er ophørt siden sidste tilsyn. Ligeledes lægges der vægt på oplysninger på de nøgletal for 2019 tilbuddet har indberettet på tilbudsportalen, hvor det fremgår at der er 0% personalegennemstrømning.

## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

indikatoren hæves til at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på samstemmende oplysninger fra kvinder, medarbejdere om, at der ikke har været nævneværdig sygefravær på tilbuddet siden seneste tilsynsbesøg. Endvidere lægges der vægt på, at det tilbuddets indberettede nøgletal for 2019 fremgår, at der er, 6 sygedage i gennemsnit, hvilket er langt under niveauet for sammenlignelige arbejdspladser.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold er gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Socialtilsyn Hovedstaden tager dog et mindre forbehold i bedømmelse af sammenhæng mellem takst/pris og de socialfaglige indsatser, idet tilbuddet budgetterer med 20,6 % af tilbuddets samlede økonomi til administrationsomkostninger, hvilket er væsentligt over niveauet for ellers sammenlignelige private tilbud. Socialtilsynet noterer sig, at det i begrænset omfang fremstår gennemskueligt for socialtilsynet, hvad disse omkostninger reelt dækker over. Det fremgår dog, at langt hovedparten af administrationsomkostningerne er omkostninger som tilbuddet afregner til Københavns Kommune.

Socialtilsynet har foretaget sin vurdering på grundlag af budget 2020 og årsregnskab 2019 samt tilhørende budget- og regnskabsnøgletal og revisionsprotokollat. Socialtilsynet har endvidere baseret sig på oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet vurderes at have økonomiske rammer til at levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kunne opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

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 2020. 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 økonomi og drift 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. .

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.

### Økonomi 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Den Åbne Dørs ydelse har en tilstrækkelig kvalitet i forhold til taksten. Tilbuddets budget 2020 afspejler tilbuddets målgruppe, metoder samt tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer.

Den faglige kvalitet vurderes samlet på et højt niveau. Det er socialtilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Socialtilsynet har den 27.03.2020 godkendt tilbuddets årsbudget for 2020 idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

\*Tilbuddets budget giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

\*Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger.

\*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler. .

Socialtilsynet notere sig i denne sammenhæng, at lønniveauet for både ledelse og borgerrelateret personale fremstår noget under gennemsnittet af umiddelbart sammenlignelige både private og kommunale tilbuds lønninger.

Socialtilsynet har påsat, at der er indberettet oplysninger om revisionspåtegning



## Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

### Bedømmelse af kriterium

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.

Socialtilsynet notere sig, at der budgetteres med 20,6 % af tilbuddets samlede økonomi til administrationsomkostninger, hvilket er væsentligt over niveauet for ellers sammenlignelige private tilbud. Socialtilsynet bemærker, at der ikke eller kun i meget begrænset omfang fremstår gennemskueligt for socialtilsynet, hvad disse omkostninger reelt dækker over. Det fremgår dog, at langt hovedparten af administrationsomkostningerne er omkostninger, som tilbuddet afregner til Københavns Kommune.

## Spindelvæv



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

## Datakilder

### Kilder

## Interviewkilder

### Kilder

- Medarbejdere
- Bestyrelse
- Borgere
- Ledelse

## Observationskilder

### Kilder

- Ledelse
- Borgere
- Medarbejdere



