



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: KVINDEKRISECENTER
BORNHOLM

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	6
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	16
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	21
Vurdering af temaet Kompetencer	26
Vurdering af temaet Fysiske rammer	29
Økonomisk Tilsyn	32
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	33

Rapporten er udskrevet

17-12-2018



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	KVINDEKRISECENTER BORNHOLM
Hovedadresse	Haslevej 64 3700 Rønne
Kontaktoplysninger	Tlf: 56951830 E-mail: krisecenter.bornholm@mail.dk Hjemmeside: www.krisecenter-bornholm.dk
Tilbudsleder	Ingrid Jørgensen
CVR nr.	15107081
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	§ 109 (krisecenter)
Pladser i alt	4
Målgrupper	18 til 85 år (voldeligt overgreb, andet overgreb)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Birgitte Barkholt (Tilsynskonsulent)
	Pia Viuf (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	31-10-18: Haslevej 64, 3700 Rønne (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
Socialtilsyn Hovedstaden har aflagt anmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg på Kvindekrisecenter Bornholm den 31. oktober 2018. Ved tilsynsbesøget har der været afholdt interviews med kvinder, leder samt to medarbejdere i tilbuddet. Endvidere har Socialtilsynet forsøgt kontakt til fire sagsbehandlere, imidlertid er det kun lykkedes at få trianguleret med en enkelt sagsbehandler ved det akutte anmeldte tilsynsbesøg. Vurderingerne fra tilsynsbesøget er baseret på Socialtilsynets observationer under tilsynsbesøget, samtale med leder, medarbejdere og kvinder. Derudover inddrages tilsendt materiale og tilbuddets egne indberetninger på Tilbudsportalen. Målgruppen på Kvindekrisecenter Bornholm er kvinder mellem 18 og 85 år, samt deres medfølgende børn. Målgruppen er yderligere defineret ved at have været udsat for fysisk og/eller psykisk vold. Socialtilsynet vurderer, på baggrund af interview, observationer og dokumentgennemgang, at tilbuddet arbejder ud fra en klar og afgrænset målgruppe, og at de anvendte metoder er relevante i forhold til målgruppen. Socialtilsynet vurderer, at indsatsen udføres og dokumenteres med en stor systematik, som tilbuddet har arbejdet indgående med igennem det seneste år. Endvidere vurderer Socialtilsynet, baseret på interview med kvinderne, at de grundlæggende oplever sig inddraget i egen opholdsplan og udvikling og beskriver at have afgørende indflydelse på eget liv under opholdet i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at Kvindekrisecenter Bornholm ledes kompetent og ansvarsfuldt, og at både leder og medarbejdere i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov, herunder at tilbuddet yder støtte til kvinder og børn i et omfang, som vurderes tilstrækkeligt og relevant. Medarbejdere og leder formår kompetent, gennem relevante metoder og faglige tilgange at bringe kvinder og medfølgende børn i udvikling og trivsel, samtidig med et udtalt fokus på at højne kvaliteten af tilbuddets indsatser og på udviklingen af tilbuddet. Endelig er det Socialtilsynets vurdering, at kvinderne, der har ophold i tilbuddet, beskriver trivsel og en oplevelse af at blive mødt og behandlet respektfuldt, samtidig med at de oplever sig støttet og vejledt af kompetente medarbejderne, der møder dem og deres børn med stor omsorg og faglig ekspertise.

Særligt fokus i tilsynet
Socialtilsynet har gennem tilsynsbesøget fået belyst samtlige temaer i kvalitetsmodellen.

Opmærksomhedspunkter



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

Vurdering af tema	
Socialtilsynet vurderer, at Kvindekrisecenter Bornholm har fokus på uddannelse og beskæftigelse, afstemt tilbuddets målgruppe, herunder den aktuelle livssituation. Dermed tager tilbuddet, med udgangspunkt i de opstillede mål i opholdsplanen, hensyn til kvindernes behov og forudsætninger og understøtter på den måde den enkelte kvindes parathed og muligheder for uddannelse eller beskæftigelse. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samarbejder relevant med eksterne aktører, der relaterer sig til uddannelse/beskæftigelse. Endvidere vurderer Socialtilsynet fortsat, at tilbuddet har særlig opmærksomhed på at understøtte, at medfølgende børn kommer i lokale dag- og skoletilbud eller fortsætter i deres hidtidige skole- og eller dagtilbud.	
Gennemsnitlig vurdering	4,5

Udviklingspunkter

Kriterium 01	Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at Kvindekrisecenter Bornholm har en høj grad af opmærksomhed på at støtte kvinder og medfølgende børn i at fastholde og udnytte deres potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Såvel leder, medarbejdere og kvinder kan beskrive hvordan der arbejdes med at opstille konkrete mål for dette, hvilket Socialtilsynet også ser dokumenteret i tilbuddets fremsendte materiale, herunder opholdsplaner og børneplaner. Endvidere vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet har et konstruktivt samarbejde med relevante eksterne samarbejdspartnere, herunder som noget nyt et formaliseret samarbejde med en lokal skole og en lokal daginstitution.

Interviewede kvinder beskriver overfor Socialtilsynet, at tilbuddets medarbejdere stiller sig til rådighed for at følge og støtte kvinderne i kontakten og samarbejdet med jobcentre, uddannelsesinstitutioner og skole- og dagtilbud, hvilket også ses dokumenteret i fremsendt materiale.

Forholdsvis få kvinder i tilbuddet er i uddannelse eller beskæftigelse, hvilket til dels skyldes tilbuddets særlige karakter, hvor der kan være sikkerhedsmæssige årsager, der skal tages hensyn til, og dels at kvinderne i den aktuelle situation ikke er i stand til at varetage fuldtidsstudier eller beskæftigelse.

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

Socialtilsynet hæver bedømmelsen af indikatoren og vægter at leder, medarbejdere, kvinder og tilbuddets fremsendte dokumentation samlet set dokumenterer, at både kvinder og medfølgende børn i meget høj grad understøttes i målsætning, der relaterer sig til skole, uddannelse og/eller beskæftigelse.

Medfølgende børn har fortsat mulighed for at komme i lokal skole eller daginstitution og leder oplyser ved det aktuelle tilsynsbesøg, at der netop er lavet aftale med kommunen omkring tilknytning til fast skole og daginstitution. Noget tilbuddet har arbejdet fokuseret omkring igennem længere tid.

Baseret på oplysninger fra interview med kvinder fremgår det, at tilbuddet støtter kvinderne i at fastholde job eller uddannelse, så vidt det overhovedet er muligt i forhold til deres konkrete situation. Det er forsat gældende og dokumenteret, at tilbuddet udarbejder og opstiller konkrete mål i opholdsplan, i samarbejde med den enkelte kvinde. Her fremgår det, at der også fokuseres på uddannelse og beskæftigelse. Som noget nyt arbejder tilbuddets medarbejdere endvidere med en børneplan, hvoraf det også fremgår, at skole/institution har et fokus, igen i et tæt samarbejde med mor.

Det beskrives under interview med både kvinder og medarbejdere, at der løbende følges op på uddannelse og beskæftigelse i samtaler med kvinderne, ligesom der følges op i forhold til børnenes skole og dagtilbud. Endvidere beskriver en kvinde, at tilbuddets medarbejdere gerne støtter kvinderne ved deltagelse i møder med eksterne samarbejdspartnere, herunder møder med skole og/eller daginstitution.

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

Bedømmelse af Indikator 01.b

I bedømmelsen af indikatoren har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet er yderst opmærksomme på at støtte kvinderne i at fastholde eller komme i gang med beskæftigelse/uddannelse eller få afklaret sine aktuelle forhold, der relaterer sig til fremtidig beskæftigelse. Ligeledes fremgår det af den fremsendte dokumentation, særligt i form af opholdsplaner og journalnotater, at tilbuddet arbejder målrettet med at støtte kvinderne og medfølgende børn i at komme i gang med eller fastholde uddannelse/beskæftigelse.

Imidlertid er der ikke grundlæggende ændret på det forhold, at hovedparten af de indskrevne kvinder er på sygedagpenge eller kontanthjælp, hvilket Socialtilsynet ikke opfatter som en indikation på mangelfuld indsats fra tilbuddets side. Dette er snarere et udtryk for, at kvinderne ofte er traumatiserede med behov for at få genetableret ro i deres liv, og ikke mindst få en ny bolig, som ofte er det første og største behov i deres aktuelle situation.

Over flere tilsynsbesøg bliver det af leder og medarbejdere beskrevet, at der er stor opmærksomhed på, at medfølgende børn har et dag- eller skoletilbud, hvilket tilbuddet i deres indsats arbejder målrettet på at understøtte. Tilbuddet har siden seneste tilsynsbesøg formået at få etableret et samarbejde med en fast skole og daginstitution i nærheden af tilbuddet, således at medfølgende børn hurtigt kan tilbydes et kontinuerligt dagtilbud.

Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------





	Temavurdering
	Selvstændighed og relationer <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> <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> <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> <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>

Vurdering af tema	
På baggrund af fremsendt dokumentation i forbindelse med det aktuelle anmeldte tilsynsbesøg, vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet har øget sit fokus på, at kvinderne i højere grad involveres og medvirker til at udvikle og udbygge deres plan for større selvstændighed og parathed til tilværelsen udenfor krisecenteret. Dette med baggrund i den, af medarbejdere og kvinder, beskrevne systematik i arbejdet med opholdsplaner. Men også på baggrund af medarbejdernes nye initiativ til arbejdet med børneplaner, hvor der rettes opmærksomhed og dermed iværksættes indsatser, rettet mod medfølgende børn. Socialtilsynet vurderer fortsat, at Kvindekrisecenter Bornholm grundlæggende styrker kvindernes sociale kompetencer og selvstændighed, som blandt andet sker på baggrund af individuelle opholdsplaner, relevant pædagogisk støtte og vejledning, samt samtaler, som foregår både individuelt og gruppevis. Der arrangeres ture og pædagogiske aktiviteter for børn og kvinder på tværs af interesserer både i og udenfor tilbuddet, og der afholdes fælles møder, spisning og traditioner hen over året, hvilket interviewede kvinder udtrykker tilfredshed med. Socialtilsynet vurderer endvidere, at kvinder og børn har gode muligheder for at have kontakt til nære relationer under opholdet, under hensynstagen til kvinden aktuelle sikkerhedsbehov.	
Gennemsnitlig vurdering	4,3

Udviklingspunkter

Kriterium 02	Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed
--------------	--



Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet styrker kvindernes sociale kompetencer og selvstændighed, under deres ophold i tilbuddet. Dette sker særligt igennem individuelle opholdsplaner, som udarbejdes med afsæt i kvindens ønsker og behov, samt aktuelle livssituation, men også gennem pædagogisk støtte, vejledning og samtaler, som tilbydes den enkelte kvinde.

I vurderingen er der lagt vægt på fremsendt dokumentation, herunder opholdsplaner, børneplaner og journalnotater, som i meget høj grad viser, at tilbuddet på systematisk og relevant vis støtter kvinderne i forhold til at søge bolig, reflektere over voldens konsekvenser for kvindens liv, henvise til netværk for voldsramte kvinder, understøtte kvinder i retssager angående forældremyndighed/samvær samt arbejde fokuseret med udvikling og trivsel for dem og deres medfølgende børn.

Socialtilsynet vurderer fortsat, på baggrund af interview med kvinder over flere tilsynsbesøg, at kvinderne oplever at føle sig støttet i kontakten til netværk og det omgivende samfund, i det omfang det er muligt. Herunder støttet i samværet i tilbuddet med de andre kvinder, og gennem fælles aktiviteter i tilbuddet, ligesom deltagelse i sociale og kulturelle aktiviteter i det lokale samfund på Bornholm.

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

I bedømmelsen har Socialtilsynet lagt særlig vægt på fremsendt dokumentation, hvoraf det fremgår, at tilbuddet udarbejder både en opholdsplan, der retter sig særligt mod kvinderne, og som noget nyt en børneplan for medfølgende børn. Begge planer udarbejdes i tæt samarbejde mellem medarbejderne og den enkelte kvinde og har sit udgangspunkt i, hvad kvinden finder det naturligt at arbejde med og have fokus på under sit ophold i tilbuddet.

De fremsendte opholdsplaner indeholder en række konkrete mål, som blandt andet relaterer sig til bolig, økonomi/indtægt, udflytning, skilsmisse og samvær mm.. Det er tydeligt for Socialtilsynet, at opholdsplanen indeholder de mål, som aktuelt for den enkelte kvinde er de vigtigste.

Medarbejdere og kvinder oplyste ved interview, at opholdsplanen udarbejdes igennem ugentlige samtaler mellem kvinden og en medarbejder.

Socialtilsynet har lagt vægt på, at målene ses at være individuelle og afstemt efter kvindens ønsker og aktuelle situation, hvilket bekræftes i interview med kvinder, der beskriver hvordan tilbuddet støtter dem i at lære at klare flere ting selv og dermed forberede dem på at bo udenfor krisecentret.

Socialtilsynet har endvidere vægtet, at fremsendte opholdsplaner og journalnotater viser tydelige tegn på, at der følges op på målene, og at dette sker i tæt samarbejde med kvinden.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.b

Socialtilsynet har fortsat lagt vægt på, at tilbuddet arrangerer forskellige aktiviteter for kvinderne, både i tilbuddet, men også ude i det omgivende samfund.

Det gør sig fortsat gældende, at de frivillige i tilbuddet giver kvinderne tilbud om aktiviteter ud af huset. Blandt andet er der under bestyrelsen en tur-gruppe, som planlægger og gennemfører ture ud af huset for alle kvinder og medfølgende børn.

Endvidere udleverer medarbejderne under tilsynsbesøget en oversigt over kommende fælles aktiviteter for 2019. Af denne oversigt fremgår det, at der er planlagt mange forskellige aktiviteter hen over hele året. Aktiviteter der både retter sig mod kvinder og medfølgende børn, samt aktiviteter der både foregår i huset og ude af huset. Dermed illustreres, at tilbuddet også har en opmærksomhed på kulturelle aktiviteter i det omgivende samfund, som kan være relevante for tilbuddets kvinder og deres medfølgende børn.

I bedømmelsen er der fortsat lagt vægt på, at interviewede kvinder, over flere tilsynsbesøg, oplyser om mulighederne for aktiviteter uden for tilbuddet, aktiviteter som de beskriver understøttes af tilbuddets medarbejdere og frivillige.

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	
Socialtilsynet fastholder bedømmelsen fra tidligere tilsyn og vægter at kvinderne ved samtlige tilsyn og igen ved tilsynsbesøget i oktober 2018, giver udtryk for, at de har kontakt til familie og netværk i det omfang, det kan lade sig gøre, og det er sikkerhedsmæssigt forsvarligt. Endvidere har kvinderne over flere tilsynsbesøg givet udtryk for at føle sig støttet i kontakten til familie og netværk, i det omfang det er muligt, når kvinderne er indskrevet på krisecenter. Ophold på et krisecenter kræver visse forholdsregler, og der er ikke uhindret og fri adgang for alle besøgende. Samtidig er det tydeligt for Socialtilsynet, at der i nogle tilfælde kan være så store konflikter i familierne, at det deler familier, og for eksempel medfører, at nogle kvinder ikke kan have den kontakt til familie og netværk, som de ønsker, eller hvor der er så store samværskonflikter, at børnene også stilles i en vanskelig situation. Dog er det Socialtilsynets opfattelse, at der i de tilfælde bakkes op omkring, og støttes til kontakt med andet netværk. Ligeledes er det Socialtilsynets bedømmelse, at kvinderne har kontakt til deres netværk i overensstemmelse med egne behov og ønsker, samt det der kan lade sig gøre, af hensyn til sikkerhedsforanstaltningerne. Når denne indikator ikke opfyldes i meget høj grad, skyldes det fortsat de begrænsede muligheder for besøg, der er på krisecentret, jf. sikkerhedsforanstaltninger, som er nødvendige for et krisecenter.	
Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



	Temavurdering
	Målgruppe, metoder og resultater <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> <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> <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>

Vurdering af tema	
Kvindekrisecenter Bornholm er et akut botilbud efter Servicelovens §109, der tilbyder midlertidigt ophold til kvinder og medfølgende børn, som har været udsat for vold, trusler om vold eller en tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Tilbuddet har plads til 4 kvinder og eventuelle medfølgende børn.	
Socialtilsynet vurderer fortsat, at der i tilbuddet anvendes faglige tilgange og metoder, som er relevante i forhold til målgruppen og tilbuddets målsætning. Endvidere vurderer Socialtilsynet, at indsatsen foregår både individuelt og i gruppesammenhænge, hvor kvinderne får mere selvindsigt og mulighed for at udvikle kompetencer i eget liv, endvidere mulighed for at få bearbejdet volden. Socialtilsynet vurderer, at der over det seneste halve år er arbejdet fokuseret med udvikling af metoder og tilgange, herunder dokumentation og de generelle indsatser for kvindernes ophold på tilbuddet. Som ved det seneste uanmeldte tilsynsbesøg i februar 2018, beskriver kvinderne også ved det aktuelle tilsynsbesøg, at de profiterer af indsatsen og oplever, at de udvikler sig i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet endvidere har arbejdet fokuseret med opholdsplaner og har udviklet børneplaner siden seneste tilsynsbesøg. Dermed vurderer Socialtilsynet, ved gennemgang af fremsendt dokumentation, at tilbuddet arbejder systematisk med målsætninger for den enkelte kvinde og medfølgende børn, men også er optaget af at drage læring ud af dokumenterede indsatser.	
Socialtilsynet bemærker fortsat, at tilbuddet har tilknyttet en stor gruppe af frivillige og at disse er nødvendige for, at den daglige drift kan fungere. Socialtilsynet vurderer, at der fra leders side er en stor opmærksomhed på løbende at opkvalificere de frivilliges kompetencer gennem kurser og temadage, ligeledes tilbydes de frivillige fremadrettet supervision, begyndende fra 2019.	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

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



Socialtilsynet vurderer, at Kvindekrisecenter Bornholm arbejder ud fra en veldefineret målgruppe og har klare kriterier i deres visitation.

Målgruppen er kvinder med og uden børn, som ikke kan opholde sig i eget hjem på grund af vold eller trusler om vold. Tilbuddet har selv visitationsretten og modtager ikke kvinder med misbrug af alkohol og stoffer eller med en alvorlig psykisk lidelse. Tilbuddet har en klar visitationsprocedure, der er kendt af ansatte og frivillige.

Socialtilsynet vurderer fortsat, på baggrund af interviews med leder og medarbejdere, at tilbuddets opnormering samt relevante rekruttering af socialfagligt uddannede medarbejdere understøtter, at tilbuddet i stigende grad er i stand til at arbejde med en høj grad af systematik i forhold til de valgte metoder, som kriseintervention, empowerment samt narrative og anerkendende tilgange.

Valgte tilgange og metoder skal danne grundlag for at skabe en forandring via dialog. Tilgangen skal være med til at danne forståelse for fortid, fremtid og nutid. Metoden sikrer fokus på det, som kvinden ønsker sig, den åbner op for en ny virkelighed og har et positivt sigte. Socialtilsynet vurderer, at metoderne er anvendelige og relevante i forhold til kvinder og børn på krisecenter.

På baggrund af interviews vurderer Socialtilsynet, at leder og medarbejdere relevant og konkret kan redegøre for de valgte tilgange og hvordan metoderne anvendes i den daglige pædagogiske praksis.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet fortsat udvikler deres dokumentation, senest med videreudvikling af opholdsplaner, men også som noget nyt med børneplaner, der har et særligt fokus på indsatsen rettet mod medfølgende børn.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets dokumentation har en høj grad af faglighed, herunder opholdsplaner som beskriver tydelige og konkrete indsatser og mål samt resultater. I tilbuddets journalnotater fremgår det ligeledes tydeligt, hvilke indsatser den enkelte kvinde mødes med, hvormed der ses en fin sammenhæng mellem journalnotater og opholdsplaner.

Socialtilsynet noterer sig fortsat, at tilbuddet har tilknyttet en stor gruppe af frivillige og at disse fortsat er nødvendige for, at den daglige drift kan fungere.

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

Bedømmelsen af indikatoren hæves og Socialtilsynet lægger vægt på, at tilbuddet gennem 2018 har opnået en betydeligt bedre medarbejdernormering, men også har formået at udvikle en systematisk og fokuseret indsats af høj kvalitet. Socialtilsynet vurderer, at den øgede socialfaglige normering, sammenholdt med de systematiske og fagligt relevante tilgange og metoder, har en positiv afsmittende effekt på de samlede indsatser, kvinder og børn bliver mødt med i tilbuddet.

Målgruppen for Kvindekrisecenter Bornholm er kvinder over 18 år, der har været udsat for psykisk og/eller fysisk vold, eller trusler om vold, i relation til nære familie- eller samlivsforhold. Ligeledes indskrives kvinder, som lever i frygt i hverdagen og som er påvirkede af stress og angst. Tilbuddet tager ikke imod kvinder som er psykisk ustabile, psykiatriske patienter eller misbrugere.

Leder og medarbejdere beskriver, i lighed med ved seneste uanmeldte tilsynsbesøg, hvordan tilbuddet indtager en systematisk tilgang til opgaverne, i forbindelse med en kvindes indskrivning og ophold i tilbuddet. Dette karakteriseres ved, at der først og fremmest tilbydes sorg og krisearbejde og omsorg for kvinden og eventuelle medfølgende børn. Dernæst opstilles i samarbejde med kvinden plan for opholdet, samt tilbydes støtte og hjælp til afklaring af kvindens samlede situation i forhold til bolig, arbejde, sundhedstilstand, sikkerhed, samt medfølgende børns situation. Dette i samarbejde med kvinden og dennes hjemkommune.

Tilgangen på krisecenteret er i følge leder og medarbejdere, at anerkende kvinderne i det, der er deres virkelighed lige nu. Der arbejdes ud fra Empowerment og den anerkendende tilgang, som et grundlag for at skabe forandring via dialog. Tilgangen skal være med til at danne forståelse for fortid, fremtid og nutid.

Metoden sikrer fokus på det, som kvinden ønsker sig, den åbner op for en ny virkelighed og har et positivt sigte. Ligeledes skal metoden bidrage til at sikre kvindens trivsel, ejerskab af samtalen, og at kvinden forstår den helhed, hun er en del af.

I interview beskriver medarbejderne, at de ligeledes er inspireret af den narrative tilgang, herunder arbejder de blandt andet med bevidning og genogrammer, hvis de vurderer at den enkelte kvinde finder det hjælpsomt. Medarbejderne beskriver samtidig en optagethed af at anvende de tilgange og metoder, der opleves brugbare ifht. den enkelte kvinde, herunder fokusere på hvad der fungerer for den enkelte kvinde. Medarbejderne beskriver en fin opmærksomhed og etik i arbejdet, særligt med afsæt i, hvad den enkelte kvinde kan rumme både i de individuelle



samtaler, men også i gruppesamtalerne. Denne etik genfindes i interview med kvinderne, hvor de beskriver en meget fin respekt fra medarbejderne, i forhold til kvindernes deltagelse, særligt i gruppeforløbene.

I interviewet med medarbejdere oplever Socialtilsynet et meget stort engagement omkring udvikling af indsatserne, således at tilbuddet møder kvinder og medfølgende børn meget professionelt, men også med stor omsorg. Medarbejderne har igennem det sidste halve år arbejdet fokuseret med at udvikle det tværfaglige samarbejde mellem dem, men også med den struktur og systematik, de ønsker, at indsatserne skal være præget af, herunder både i forhold til kvinder og børn. Socialtilsynet får indtryk af dygtige og engagerede medarbejdere, der har ambitioner for fagligheden og indsatserne i tilbuddet og Socialtilsynet erfarer, gennem interview og fremsendt skriftlig dokumentation en stor udvikling i kvaliteten af de samlede indsatser.

Socialtilsynet vægter, at leder og begge medarbejdere konkret kan redegøre for valgte tilgange og hvordan metoderne anvendes i praksis, både i arbejdet med kvinder, men også i arbejdet med medfølgende børn.

Kvindekrisecenter Bornholm har fortsat et stort antal frivillige tilknyttet tilbuddet, hvis opgave primært er at lytte og være tilstede i tilbuddet, samt støtte kvinderne med praktiske ting.

Over flere tilsynsbesøg beskrives det af kvinder, at enkelte frivillige tenderer til grænseløse i deres kontakt med kvinderne og stiller forventninger til kvinderne, som kvinderne beskriver, at de kan have svært ved at leve op til. Kvinder beskriver ved det aktuelle tilsynsbesøg, at det kan opleves udfordrende at færdes i et lille samfund som Bornholm, med stor sandsynlighed for at møde en del af de frivillige, man også møder i tilbuddet, idet tilbuddet tæller op mod 50 frivillige. Endvidere beskriver en kvinde, at det er afgørende at blive mødt af en socialfaglig medarbejder ved sin indskrivning, idet de frivillige ikke har den fornødne viden og dermed kompetencerne til at varetage indskrivning af en voldsramt kvinde.

Socialtilsynet oplever, at der tages professionelt hånd om disse udfordringer af leder og har derfor i mindre grad vægtet disse udfordringer i bedømmelsen af indikatoren.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Socialtilsynet har lagt vægt på, at fremsendt materiale, i form af opholdsplaner, børneplaner og journalnotater, dokumenterer konkret anvendelse af tilgange og metoder, stor opmærksomhed på kvindens aktuelle behov samt konkrete beskrivelser af de daglige indsatser samt justeringer af disse, når dette vurderes relevant. Tilbuddets dokumentation beskriver tydelige og konkrete indsatser og mål samt resultater. Opholds- og børneplanerne har et stringent fokus på arbejdet omkring mål, hvilket giver et fint overblik. Endvidere fremgår det tydeligt i både opholdsplaner og journalnotater, hvad der skal gøres af indsatser og aftaler, og således ses der fin sammenhæng fra journalnotater til opholdsplaner. Endvidere ses journalnotaterne at relatere sig til opholdsplanens mål.

Tilbuddet anvender dokumentationsprogrammet Danjournal, i forhold til udarbejdelse af opholdsplaner, opfølgning og øvrige beskrivelser. Derudover anvendes Danjournal som dagbogsføring i forhold til den enkelte kvinde.

I bedømmelsen af indikatoren har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet formår at beskrive hvilken indsats, de yder, i forhold til den enkelte kvinde.

Leder og særligt medarbejdere beskriver en opmærksomhed på at dokumentere den udvikling, den enkelte kvinde har gennemgået. Ligeledes at det er afgørende, at medarbejdernes indsats bliver beskrevet, således at tilbuddet er i stand til at justere indsatsen, hvis det bliver synligt, at et mål ikke kan gennemføres. Medarbejderne beskriver endvidere deres løbende arbejde med at tilpasse opholds- og børneplaner, så de bliver mest mulige anvendelige i det daglige socialfaglige arbejde med kvinder og børn.

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

I bedømmelsen af indikatoren, har Socialtilsynet lagt vægt på, at det af interview med leder, medarbejdere og kvinder over flere tilsynsbesøg fremgik, at tilbuddet i meget høj grad inddrager og samarbejder med relevante eksterne aktører for at understøtte kvindernes ophold i tilbuddet.

Endvidere ses dette dokumenteret i fremsendt materiale i forbindelse med tilsynsbesøget, hvor det fremgår, at der i forhold til konkrete kvinder er etableret samarbejde med blandt andet skole- dagtilbudsrådgivere samt Blå Kors, der faciliterer samtalegrupper i forhold til misbrug.

Endvidere har leder ved tidligere tilsynsbesøg fremhævet tilbuddets samarbejde med psykologer, økonomiske



rådgivere, advokater, familierådgivning mm. Samtidig bemærker Socialtilsynet, at tilbuddet er lykket med at få etableret et samarbejde med fast skole og daginstitution, siden seneste tilsynsbesøg.

Endelig beskriver en kvinde en særlig støtte fra tilbuddets side, i forhold til at iværksætte samarbejde med relevante eksterne aktører, i forhold til hendes aktuelle situation. Kvinden beskriver, at der hurtigt etableres kontakt til psykolog, økonomisk rådgivning, sagsbehandler mv. Dog beskriver hun det udfordrende, at der ikke findes et bedre samarbejde med relevante parter lokalt ifht. boligsøgning.

Endvidere vægtes en sagsbehandlers beskrivelse af en positiv oplevelse med Kvindekrisecenter Bornholm. Sagsbehandler beskriver en oplevelse af, at kvinden er blevet hjulpet godt og er kommet videre forholdsvist hurtigt. Det beskrives endvidere, at samarbejdet har været ønskeligt, og at sagsbehandler har modtaget hurtigt svar på henvendelser og er blevet kontaktet ved behov. Endelig har sagsbehandler modtaget opholdsplaner med udførelige beskrivelser af den indsats, kvinden har modtaget, ligesom sagsbehandler vurderer, at der er arbejdet konstruktivt med de opstillede mål og at disse ligeledes er opnået gennem opholdet. Sagsbehandler beskriver, at indsatsen er dokumenteret gennem opholdsplan efter kvindens ønske, og dette har givet et udmærket indblik i tilbuddets indsats.



	Temavurdering
	Sundhed og Trivsel <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>

Vurdering af tema	
Socialtilsynet vurderer, at Kvindekrisecenter Bornholm understøtter kvinders og medfølgende børns sundhed og trivsel. Målgruppen i tilbuddet er kriseramte og har været udsat for vold og/eller trusler om vold og overgreb, hvorfor Socialtilsynet vurderer, at indsatsen med at bringe kvinder og børn i trivsel har høj prioritet. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ved leder og medarbejdere er i besiddelse af stor viden, der relaterer sig til kriseramte kvinder, hvilket afspejles i tilbuddets beskrevne indsatser, men også af interviews med kvinder, leder og medarbejdere samt af fremsendt skriftlig dokumentation. Socialtilsynet vurderer endvidere, at der fra tilbuddets side er fokus på at sikre adgang for kvinder og børn til relevante sundhedsydelser, herunder psykologsamtaler og legeterapi, samt øvrig relevant rådgivning. Endvidere at tilbuddet har opmærksomhed på at få etableret dette samarbejde relativt hurtigt efter kvindens indflytning, således at kvinden sikres bedst muligt. Endelig vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets indsats og faglige metoder og tilgange bidrager til at styrke kvindernes evne til at håndtere egen livssituation og til at føre et liv uden vold og overgreb. Dette ses blandt andet gennem samtaler faciliteret af tilbuddets to medarbejdere, som en del af den samlede indsats. Herunder faciliterer tilbuddets medarbejdere også børne-lege-samtaler, som et tilbud til medfølgende børn, som et led i at få bearbejdet volden.	
Gennemsnitlig vurdering	4,9

Udviklingspunkter

Kriterium 04	Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at målgruppen i høj grad inddrages i og har indflydelse på eget liv og hverdag i tilbuddet. Socialtilsynet har lagt vægt på interview med kvinder, medarbejdere og leder over begge tilsynsbesøg i 2018. Endvidere lægges vægt på fremsendt dokumentation, der i meget høj grad afspejler en medinddragelse og stor indflydelse på egne ønsker og behov.

Af fremsendte opholdsplaner og øvrig dokumentation ser Socialtilsynet en systematik i, at disse er udarbejdet i et samarbejde mellem medarbejdere og kvinder, der dermed har indflydelse på indholdet og egen målsætning. Endvidere har tilbuddet forskellige tilbud om deltagelse i aktiviteter som fællesspisning og udflugter, som kvinderne oplyser, at de inddrages i og kan komme med ønsker til.

Interviewede kvinder beskriver over flere tilsynsbesøg at blive mødt med stor respekt og anerkendelse af både leder og medarbejdere, ligeledes observerer Socialtilsynet over flere tilsynsbesøg en meget respektfuld tilgang til kvinderne i det samspil, som Socialtilsynet får lejlighed til at observere under frokost mv.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er lydhør overfor forslag, kritik eller ideer til nye og/eller anderledes tiltag, idet kvinderne gives mulighed for at lave en skriftlig evaluering af tilbuddet efter udflytning. Samtidig beskriver kvinder også en oplevelse af at blive taget alvorligt, når de møder frivillige i tilbuddet, der ikke agerer i overensstemmelse med tilbuddets værdigrundlag.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 04.a

Socialtilsynet hæver bedømmelsen af indikatoren og lægger udelukkende vægt på kvinders udtalelser over flere tilsynsbesøg. Kvinderne gav under det seneste uanmeldte tilsynsbesøg udtryk for at opleve sig respekteret og anerkendt. Kvinderne beskrev at de blev mødt af medarbejdere, der fremstod troværdige og støttende i kontakten. Ved det aktuelle tilsynsbesøg beskriver interviewede kvinder tilbuddets indsatser som en meget stor hjælp, set i forhold til deres aktuelle situation. Begge kvinder beskriver at blive mødt med meget stor respekt og anerkendelse, ligesom begge kvinder beskriver stor omsorg og rummelighed hos leder og medarbejdere.

Over de sidste mange tilsynsbesøg har kvinder i interview med Socialtilsynet, givet eksempler på, at enkelte frivillige har svært ved at navigere respektfuldt i samspillet med indskrevne kvinder. Det beskrives ved seneste tilsynsbesøg af en kvinde, at enkelte frivillige blander sig i opdragelse, kvindens private situation, samt optræder belærende i forhold til kvindens aktuelle kriseramte situation. Imidlertid beskriver kvinder ved dette tilsynsbesøg, at leder og medarbejdere tager det alvorligt, når kvinderne oplever sig disrespektfuldt talt til, i det der for en periode fungerer som deres hjem.

I betragtning af, at tilbuddet i høj grad er afhængig af mange frivillige, er det et punkt, som Socialtilsynet drøfter med leder ved hvert tilsynsbesøg og fortsat vil have opmærksomhed på ved fremtidige tilsyn, idet det er Tilsynets bedømmelse, at leder håndterer sådanne udfordringer relevant.

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

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og lægger vægt på, at kvinderne i meget høj grad har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og deres børn, på baggrund af det oplyste ved begge tilsynsbesøg i 2018. På baggrund af interviews med kvinder, leder og medarbejdere samt fremsendt dokumentation ved det aktuelle tilsynsbesøg, vurderer Socialtilsynet fortsat, at medarbejderne søger at inddrage kvinderne så meget som muligt, idet kvinderne skal føle sig hørt under deres ophold på krisecentret.

I bedømmelsen er der endvidere lagt vægt på, at det af interview med kvinder, medarbejdere og leder over de seneste tilsynsbesøg fremgår, at der ved kontinuerlige beboermøder, gives kvinderne mulighed for at have indflydelse på og præge den fælles hverdag på krisecenteret. Dagsorden til beboermøder hænges op i køkkenet, så kvinderne kan bidrage med indholdet.

Ved interview med kvinderne ved dette og tidligere tilsynsbesøg giver de udtryk for, at de oplever at have indflydelse på dagligdagen i tilbuddet og at der bliver lyttet, hvis en kvinde har et ønske eller forslag.

Af fremsendt materiale, oplysninger på Tilbudsportalen og interviews over flere tilsynsbesøg fremgår det, at kvinderne selv har ansvaret for og er beslutningstagere med hensyn til forhold, der berører dem og deres børns nuværende og fremtidige liv. Ligeledes er det tydeligt for Socialtilsynet, at tilbuddet tilstræber, at kvinderne respekteres for de beslutninger og valg, de træffer vedrørende sig selv. Dette illustreres også under medarbejderinterview, i forhold til den tilgang medarbejderne iværksætter ved kvinder, der ønsker at forlade



tilbuddet og eventuelt vende tilbage til voldsudøver.

Der gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser, hvor det er muligt at evaluere på opholdet på krisecenteret. Af tilbuddets kvalitetsstandard fremgår det, at krisecenteret er lydhør overfor forslag, kritik og ideer fra nuværende og tidligere beboere.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsynet vurderer fortsat, at kvinder og eventuelt medfølgende børn, i høj grad støttes af tilbuddet i at opnå så høj fysisk og mental sundhed og trivsel, som det lader sig gøre, set i forhold til kvindernes komplekse situation. Tilbuddet arbejder med at støtte kvinderne i at fastholde gode netværk, når det er muligt, således at kvinder og børn kan bruge og bevare eksisterende relationer. Kvindekrisecenter Bornholm støtter og vejleder kvinderne i forhold til kontakt og samarbejde med relevante eksterne sundhedsfaglige tilbud. Endvidere ses det gennem fremsendt dokumentation, at tilbuddet handler hurtigt og dermed får etableret kontakt til relevante eksterne aktører, der kan understøtte sundhed og trivsel. Socialtilsynet vurderer, ud fra interview med kvinderne ved begge tilsynsbesøg i 2018, at kvinderne trives i tilbuddet og føler sig omsorgsfuldt behandlet. Endvidere beskriver kvinderne at blive mødt meget respektfuldt af professionelle medarbejdere, der har stor viden om målgruppen, herunder også stor viden om hvordan de møder medfølgende børn og tilbyder dem relevante indsatser, i deres bearbejdning af volden.	
Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.a	
Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren og har udelukkende vægtet udtalelser fra interviewede kvinder over begge tilsynsbesøg i 2018. Socialtilsynet talte under det seneste uanmeldte tilsynsbesøg med to kvinder, der begge gav udtryk for stor tilfredshed med at bo på krisecenteret. Kvinderne beskrev, at de var i god trivsel, på trods af deres komplekse situation. Kvinderne kunne beskrive, at blive mødt med forståelse og tryghed, hvilket påvirkede deres trivsel over tid. Kvinderne beskrev, at tilbuddet oplevedes trygt og roligt, og således blev der skabt en oplevelse af at føle sig i sikkerhed. Ved det aktuelle tilsynsbesøg taler Socialtilsynet med to kvinder, hvoraf den ene er tæt på at flytte ud af tilbuddet. Begge kvinder beskriver, at deres trivsel naturligt i høj grad er påvirket af deres aktuelle situation, hvilket kontinuerligt påvirker deres trivsel. Samtidig beskriver begge kvinder, at de oplever stor støtte og relevant hjælp fra medarbejderne til på sigt at komme i trivsel. En kvinde beskriver, hvorledes det har været en stor hjælp for hende at få skabt overblik over hendes situation, da det ikke var muligt for hende at gøre på egen hånd.	
Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
Socialtilsynet har hævet bedømmelsen og har lagt vægt på, at tilbuddet har høj grad af opmærksomhed på sundhed samt fysisk og psykisk trivsel blandt indskrevne kvinder og medfølgende børn. Over flere tilsynsbesøg oplyses om tilbud om massage, spa og ansigtsbehandling igennem et privat tilbud. Endvidere oplyses der om adgang til motionscenter, svømmehal mv., men også om yoga i tilbuddets egne rammer. Ligeledes er det vægtet i bedømmelsen, at tilbuddet støtter op om, at kvinder og børn har adgang til de sundhedsydelser, som de har brug for. Kvinderne har mulighed for at blive fulgt til læge, hospital med videre af medarbejdere eller frivillige. Krisecenteret har fast samarbejde med læge og tandlæge, som kender målgruppen og har mulighed for at tage særlige hensyn. Af oplysninger i fremsendt dokumentation og gennem beskrivelser fra leder, er det tydeligt for Socialtilsynet, at alle relevante sundhedsmæssige tiltag iværksættes hurtigst muligt efter en kvinde er indskrevet. Således kan Socialtilsynet af fremsendt dokumentation se, at tilbuddet hurtigt formår at få etableret kontakt til psykolog til både kvinder og børn. Leder beskriver, at deres tætte samarbejde med eksterne aktører i mange tilfælde betyder, at de oplever kort ventetid. Endvidere beskriver leder, at de er af den overbevisning, at det er vigtigt at de sætter hurtigt ind og løfter den opgave, da det kan være med til at sikre kvindens trivsel og udvikling og dermed skabe mulighed	



for at sænke opholdstiden.

Leder beskriver, at de har fået etableret kontakt til Fødevarebanken, med henblik på at give kvinderne et tilbud om mad. Leder forklarer, at Fødevarebanken har kontaktet den lokale Netto og der arbejdes aktuelt på en konkret aftale.

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

Kvinder og medarbejdere beskriver ved det aktuelle tilsynsbesøg, hvorledes tilbuddet faciliterer forskellige typer af samtaler, både individuelt og gruppevis. Kvinderne beskriver i varierende omfang, hvorvidt de profiterer af gruppesamtalerne, som omhandler emner, der kan opleves voldsomme. Samtidig kan begge kvinder beskrive en tryghed i at møde andre kvinder i tilsvarende situationer, hvilket gruppesamtalerne giver mulighed for. Begge kvinder beskriver en stor viden og faglig professionalisme fra medarbejdernes side, i forhold til de gruppeforløb der faciliteres i tilbuddet. Kvinderne beskriver også stor respekt og etik omkring samtalerne, hvilket for Socialtilsynet vidner om høj faglighed fra medarbejdernes side.

Tilbuddet har i tidligere budget afsat midler til psykologhjælp til kvinderne, hvilket udløser cirka fem samtaler pr. kvinde. Leder har ved tidligere tilsynsbesøg givet udtryk for, at de fem samtaler langt fra er tilstrækkeligt, i forhold til at skabe en relation og fortrolighed med psykologen, således at der kan arbejdes i dybden med problematikkerne og traumerne.

Alle børn tilbydes lovpligtige samtaler med psykolog. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at kvinder beskriver, ligesom det fremgår af fremsendt dokumentation, at der lægges en stor indsats fra tilbuddets side, i at få skabt kontakt til relevante aktører indenfor temaet.

Endvidere beskriver begge interviewede kvinder at have modtaget NADA-behandling under deres ophold i tilbuddet. Dette beskrives at give ro på nervesystemet og som et godt supplement til de indsatser de ellers mødes med af tilbuddets medarbejdere.

En kvinde beskriver endvidere, hvordan tilbuddets medarbejdere faciliterer børne-lege-samtaler med hendes barn, hvor de leger de oplevelser som barnet har med sig og kvinden beskriver, at hendes barn i høj grad har profiteret af den tilgang, idet der er kommet udsagn fra barnet, som barnet ellers ikke har nogle steder at placere. Kvinden oplever, at medarbejderne formår at se børnene med et andet fokus end kvinden selv, idet kvinden selv har været fyldt op af det kaos hun har stået i. Derved har medarbejderne også været en stor hjælp og støtte for hendes børn.

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, at der gennemgående er en stor opmærksomhed fra tilbuddets side på, at overgreb er en væsentlig del af målgruppens dagligdag. Den metodiske tilgang til at forebygge overgreb og vold på tilbuddet, vurderes af Socialtilsynet som relevant.

Ligesom tilbuddets medarbejdere faciliterer samtaler både individuelt og gruppevis, med henblik på at bearbejde volden.

Socialtilsynet bemærker, at der er udarbejdet beskrivelse til personalet, om hvordan de skal forholde sig i forskellige situationer vedrørende sikkerhed. Tilbuddet har udarbejdet en håndbog der udleveres til samtlige frivillige og medarbejdere, hvor det er tydeligt beskrevet, hvordan medarbejderen skal forholde sig og agere i forskellige situationer.

Socialtilsynet bemærker, at der er ansatte og/eller frivillige til rådighed hele døgnet, og at kvinderne giver udtryk for, at dette i væsentlig grad er med til at skabe tryghed på tilbuddet.

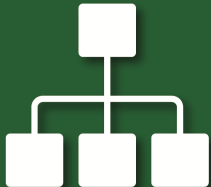
Socialtilsynet vurderer, at der er en opmærksomhed blandt personale og frivillige på overgreb i forhold til borgerne, hvilket blandt andet ses i, at der tages sikkerhedsmæssige forholdsregler ved kontakt udefra.

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	
Socialtilsynet hæver bedømmelsen og har lagt vægt på, at risikoen for, at kvinder og børn udsættes for overgreb i tilbuddet er meget lav. Dette begrundet i tilbuddets døgndækning, de sikkerhedsforanstaltninger, der er tilstede samt tilbuddets værdier og medarbejderes fokus på at give kvinder og børn redskaber til at undgå overgreb. Tilbuddet har forskellige sikkerhedsforanstaltninger installeret, blandt andet låst dør med dørtelefon og videoovervågning. Ligeledes er det en del af kvindernes opholdsplan at snakke sikkerhed, under deres ophold i krisecenteret. Ligeledes anbefales kvinderne at anvende tilbuddets telefon i stedet for deres egen, ligesom kvinderne tilbydes nyt sim-kort og anbefales at holde sig fra de sociale medier. Leder giver udtryk for, at der er en tilgang på tilbuddet om ansvarlighed og respekt. De vil gerne udstråle tilgængelighed og få et tillidsfuldt forhold til kvinderne, så de vil kontakte leder, hvis der opstår situationer, som de er utrygge ved. Leder udtrykker ligeledes en opmærksomhed på deres påpasselighed i tilbuddet, idet kvinderne som oftest har levet i grænseløse relationer i mange år. Leder fremhæver vigtigheden af, at medarbejdere fremtræder personlige og professionelle, men ikke private, af hensyn til kvindernes grænser. Tilbuddets to medarbejdere faciliterer gruppesamtaler med indskrevne kvinder, hvor vold og voldens betydning er et stort tema. Dermed forsøger tilbuddets medarbejdere at skabe et rum for refleksion og udvikling, som på sigt kan være understøttende for at kvinder vælger en ny tilværelse for dem og deres eventuelt medfølgende børn.	
Indikator 07.b	Udgået fra d. 1 januar 2017.



Temavurdering	
	Organisation og ledelse
	<i>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.</i>

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Kvindekrisecenter Bornholms leder fremstår udviklingsorienteret og kompetent i ledelsen af tilbuddet. Socialtilsynet bemærker ved dette og tidligere tilsynsbesøg, at leder dels har fokus på udvikling af valgte tilgange og metoder og dels den samlede kvalitet i tilbuddet.

Leder har såvel relevante kompetencegivende uddannelser, som praksiserfaring med tilbuddets målgruppe og har endvidere gennemført formel lederuddannelse. Endvidere er det tydeligt for Socialtilsynet, at leder praktiserer tillidsbaseret ledelse, hvilket giver de to socialfaglige medarbejdere mulighed for at udvikle systematikken og strukturen i indsatserne.

Socialtilsynet vurderer, på baggrund af udtalelser fra både kvinder og medarbejdere over de seneste to tilsynsbesøg, at leder er til stede og tilgængelig i tilbuddet, for både kvinder og medarbejdere, hvilket bidrager til, at medarbejdere kan modtage faglig sparring omkring komplekse sager, der øger kvaliteten af indsatsen, idet leder har stor erfaring i arbejdet med målgruppen.

Endvidere vurderer Socialtilsynet, at leder har prioriteret en medarbejdersammensætning, bestående af en pædagog og en socialrådgiver, som i høj grad kan imødekomme målgruppens mangeartede behov, herunder sikre indsatser der retter sig mod medfølgende børn. Derudover sikrer leder kompetenceudvikling og ekstern supervision til medarbejderne, foruden den daglige sparring. Endvidere har leder fundet midler til supervision til de frivillige med start i 2019.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at der er en stor ledelsesmæssig opgave forbundet med ansvaret for de mange frivillige i tilbuddet. Det er en forudsætning for tilbuddets daglige drift, at der er tilknyttet et stort antal frivillige. Derved varetages kontakten til kvinderne i aften- og alle weekendtimer, udelukkende af frivillige.

Gennemsnitlig vurdering	4,5
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

--

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium



Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet har en faglig kompetent leder, der har såvel relevante kompetencegivende uddannelser samt praksiserfaring med tilbuddets målgruppe. Endvidere vurderer Socialtilsynet, at leder fremstår visionær med idéer til, hvordan tilbuddet kan udvikle sig og kvaliteten højnes i indsatserne rettet mod kvinderne. Socialtilsynet vurderer, at leder samtidig har øje for medarbejdernes faglige udvikling, herunder øje for at tilbyde relevant sparring og tiltag, der understøtter valgte tilgange og metoder. Endvidere sikrer leder, at medarbejderne tilbydes ekstern supervision, både i gruppesammenhæng og individuelt efter behov.

Leder varetager ansvaret for over 50 frivillige, der samtidig skal kvalificeres til at kunne møde kvinderne med ro og omtanke under indskrivning. Endvidere skal leder også forestå den daglige drift og udvikling af Kvindekrisecenter Bornholm, herunder facilitere bestyrelsen af tilbuddet. Ved tilsynsbesøgene i 2018 får Socialtilsynet indtryk af, at der ved ansættelse af endnu en socialfaglig medarbejder er frigjort nogle ressourcer, således at leder i højere grad kan varetage de organisatoriske og ledelsesmæssige opgaver.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at bestyrelsessammensætningen bør være repræsenteret ved økonomiske, juridiske og socialfaglige kompetencer, der kan understøtte tilbuddets samlede indsats. Ligeledes bør bestyrelsen af tilbuddet kontinuerligt forholde sig kvalificeret til tilbuddets fremtidige udvikling. Tilbuddets bestyrelse har siden seneste tilsynsbesøg fået revideret deres vedtægter, således at der nu er skabt mulighed for yderligere et eksternt medlem, der kan understøtte ovenstående. Samtidig vurderer Socialtilsynet det relevant, at tilbuddets leder og bestyrelse har deltaget i bestyrelsesuddannelse, således at der skabes klarhed over opgaverne.

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

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren og har lagt vægt på, at leder har relevant pædagogisk grunduddannelse og erfaring i arbejdet med målgruppen. Leder har endvidere gennemført diplomuddannelse i ledelse og har øvrige relevante lederuddannelser, fra tidligere ansættelsesforhold. Endelig flere relevante kurser og efteruddannelser, blandt andet marte meo, narrativ terapi og konsultation samt løsningsfokuseret terapi og konsultation.

I bedømmelsen er det endvidere vægtet, at Socialtilsynet over flere tilsynsbesøg oplever, at leder er i besiddelse af de ledelsesmæssige kompetencer der skal til, for at drive et krisecenter, samt de pædagogiske kompetencer der skal til, for at varetage kvindernes behov. Imidlertid beskriver leder selv, at der ved ansættelse af yderligere en socialfaglig medarbejder er blevet frigivet tid til at varetage de mere organisatoriske og ledelsesmæssige opgaver, hvorfor leder i større udstrækning har kunnet overlade det direkte arbejde med kvinderne til de to faste medarbejdere. Leder beskriver, at hun ved ansættelse af to socialfaglige medarbejdere i større udstrækning kan stå inde for kvaliteten af indsatsen i tilbuddet, som hun oplever løses med stor faglighed. De to medarbejdere fordeler opgaverne imellem sig, og leder står til rådighed ved sparring, hvorved leder ikke som sådan er inde over sagsbehandling og visitation af nye kvinder.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at ledelsesopgaven varetages forsvarligt og retmæssigt har fået mere tid, da tilbuddet nu har fået ansat yderligere en socialfaglig medarbejder, der kan varetage det daglige arbejde med kvinderne.

Socialtilsynet finder imidlertid fortsat, at det er en stor opgave at varetage ansvaret for over 50 frivillige, der samtidig skal kvalificeres til at kunne møde kvinderne med ro og omtanke under indskrivning. Ligeledes bemærker Socialtilsynet fortsat, at leder også har mange opgaver omkring at facilitere relevante forhold for tilbuddets bestyrelse. Socialtilsynet bemærker fra interviews med kvinderne, at der ved samtlige tilsynsbesøg beskrives dilemmaer forbundet med frivilliges tilstedeværelse i tilbuddet. Det beskrives, at der dels er en trykthed i de frivilliges tilstedeværelse, idet kvinderne ikke skal opholde sig i tilbuddet alene på noget tidspunkt. Dels er der også enkelte frivillige, der opleves mindre hensigtsmæssige i deres kontakt til kvinder og børn. I bedømmelsen af indikatoren har Socialtilsynet taget højde for, at leder har en udtalt opmærksomhed på disse dilemmaer og Socialtilsynet får beskrevet af kvinder, at leder tager kvindernes oplevelser meget alvorligt og italesætter de udfordringer, samt fordele og ulemper der er ved, at tilbuddet i høj grad også er drevet af frivillige. Endvidere er leder optaget af, hvordan tilbuddet kan højne fagligheden også hos de frivillige, men også er optaget af at skabe klare retningslinjer i rekruttering af frivillige.

Leder deltager i forskellige netværksgrupper, hvor hun finder ledelsessparring, herunder blandt andet i LOKK's bestyrelse, men også i ledernetværk med andre kvindekrisecentre.



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	
Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren og har lagt vægt på, at de medarbejdere der varetager det behandlingsmæssige arbejde med kvinderne, modtager ekstern supervision. Leder er siden seneste tilsynsbesøg ikke længere deltagende i det, tilbuddet beskriver som sags- og udviklingssupervision. Dette foregik blot i en overgangsperiode, således at leder kunne understøtte de relativt nye medarbejdere i dagligdagen, i arbejdet med kvinderne. Medarbejdere beskriver at anvende supervision til de forløb, der har været svære, eller som ikke helt er lykket i overensstemmelse med deres mål for indsatsen. Medarbejderne har supervision månedligt. Leder modtager ikke længere individuel supervision, idet leder har prioriteret deltagelse i et kollegialt sparrings-/supervisionsforum med andre krisecenterledere. Endvidere sidder leder som fungerende næstformand i LOKK's bestyrelse. I forhold til tilbuddets op mod 50 frivillige oplyses det ved tidligere tilsynsbesøg, at der afholdes gruppemøde hver måned. Gruppemøderne anvendes til faglig sparring og udveksling af erfaringer. Ligeledes beskriver leder, at hun ved gennemgang af budgettet har fundet midler til supervision til de frivillige. Det betyder, at der fra 2019 kan tilbydes supervision to gange årligt til hver af de fem grupper af frivillige. To gange årligt afvikles der endvidere fællesmøder for alle frivillige, her drøftes et givent emne, eller der er et oplæg fra en foredragsholder.	
Indikator 08.c	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.c	
Socialtilsynet hæver bedømmelsen og lægger vægt på, at tilbuddets bestyrelse har arbejdet fokuseret med udvikling igennem 2018 og siden Socialtilsynets deltagelse i bestyrelsesmøde i 2017, hvor der var relevante drøftelser mellem Socialtilsynet og tilbuddets bestyrelse. Tilbuddet har igennem 2018 fået sikret en revidering af vedtægterne, således at der nu er skabt mulighed for yderligere et eksternt medlem i bestyrelsen, hvilket allerede er sikret. Dermed øges tilbuddet muligheder for relevante input og forstyrrelser udefra, der kan være med til at sikre den fortsatte udvikling af tilbuddets drift og indsatser. Bestyrelsen for Kvindekrisecenter Bornholm er således sammensat af primært frivillige, men også to eksterne medlemmer. Nyt eksternt medlem er uddannet terapeut og har således relevant erfaring i forhold til den socialfaglige del. Bestyrelsessammensætningen ses fortsat ikke i tilstrækkelig grad at være i besiddelse af den samlede viden, der vurderes relevant og nødvendig i forhold til tilbuddets samlede drift. Herunder fremgår det særligt, at tilbuddets bestyrelse ikke i tilstrækkelig grad er i besiddelse af økonomiske og juridiske kompetencer. Imidlertid anerkender Socialtilsynet, at tilbuddet har arbejdet relevant med at få tilført bestyrelsen flere kompetencer, der kan bidrage til faglig og relevant sparring i forhold til tilbuddets leder. Bestyrelse og leder har siden seneste tilsynsbesøg gennemført bestyrelsesuddannelse igennem Frivillighed.dk, hvor det blev præciseret hvilke opgaver bestyrelsen har i tilbuddet.	

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer fortsat, at den daglige drift af tilbuddet varetages kompetent af en faglig velkvalificeret leder.

Medarbejdergruppen på Kvindekrisecenter Bornholm er i 2018 blevet tilført yderligere en socialfaglig medarbejder, og består nu af leder, to socialfaglige medarbejdere, en administrativ medarbejder og en stor gruppe af frivillige. De frivilliges opgave er primært at lytte og være tilstede i tilbuddet, samt støtte kvinderne med praktiske ting. De frivillige i tilbuddet opleves under seneste anmeldte tilsynsbesøg bevidste om deres funktion, i forhold til kvinderne og præcise i deres viden om, at det er leder og medarbejdere, der skal varetage det professionelle arbejde med kvindernes problematikker. Imidlertid beskriver kvinderne over flere tilsynsbesøg, at de oplever stor forskel på de frivilliges indsats og mere personlige kompetencer, som har en betydning for kvindernes lyst til at opholde sig i fællesrummene og indgå i kontakten med frivillige og de øvrige kvinder.

Socialtilsynet vurderer, ud fra kvindernes beskrivelser, at der nogen udstrækning er de rette ressourcer i tilbuddet, og at medarbejdere samt leder er tilgængelige for kvinder og børn. Kvinderne kan endvidere beskrive hvordan indsatsen, fra faglige kompetente medarbejdere, har haft en positiv indvirkning på deres udvikling.

Socialtilsynet vurderer det relevant, at der i medarbejdergruppen er flere faggrupper repræsenteret, således at kvindernes behov bliver varetaget professionelt og tværfagligt.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 09.a

Socialtilsynet hæver bedømmelsen og har lagt vægt på, at interviewede kvinder over begge tilsynsbesøg i 2018 giver udtryk for, at medarbejderne sikrer, at kvinderne får den tilstrækkelige hjælp.

I bedømmelsen er det naturligt vægtet, at der i løbet af 2018 er tilført yderligere en socialfaglig medarbejder i tilbuddet, hvilket af leder beskrives at have haft en afgørende betydning for den indsats, de kan yde overfor kvinder og medfølgende børn. Ligeledes er det Socialtilsynet oplevelse, baseret på interviews med medarbejdere og kvinder, samt af fremsendt dokumentation, at der er skabt mulighed for en mere kontinuerlig og systematisk indsats rettet mod kvinder og børn, ved ansættelse af yderligere en socialfaglig medarbejder.

Endvidere beskriver leder, at hun fortsat er optaget af, at finde midler til en "udvidet åbningstid" ved de socialfaglige medarbejdere. Således er det lykkedes leder at finde midler i budgettet til at kunne sætte arbejdstiden for pædagogen op. Leder beskriver også en udtalt opmærksomhed på at sikre fastholdelse af de socialfaglige medarbejdere, der er i tilbuddet, idet hun ser et kvalitetsløft i indsatsen, som hun ønsker at fastholde.

Socialtilsynet får ved begge tilsynsbesøg i 2018 indtryk af, at både leder men også de to fastansatte medarbejdere er kompetente og i besiddelse af relevante uddannelses- og erfaringsmæssige kompetencer. Dette bekræftes endvidere af de kvinder Socialtilsynet taler med, ved tilsynsbesøget.

Kvindekrisecenter Bornholm råder over et stort antal frivillige, der dækker en stor del af døgnets timer i tilbuddet. Kvinder har over flere tilsynsbesøg givet udtryk for, at tilbuddets frivillige er med til at skabe tryghed, i og med at der altid er nogle tilstede. Imidlertid giver kvinderne også udtryk for, at de frivillige ikke kan og skal levere samme indsats overfor kvinder og børn, som medarbejderne.

Socialtilsynet er vidende om, at Kvindekrisecenter Bornholm i stor udstrækning driftes af de frivillige, primært med socialfaglige og pædagogiske ressourcer i dagtimer og kun i hverdagen, hvorfor Socialtilsynet vurderer, at kvinderne i forhold til deres behov, i middel grad har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

De frivilliges opgave er primært at lytte og være tilstede i tilbuddet, samt støtte kvinderne med praktiske ting. Ved Socialtilsynets deltagelse i bestyrelsesmøde, ved seneste tilsynsbesøg fremgik det, at de frivillige i tilbuddet er bevidste om deres funktion, i forhold til kvinderne og præcise i deres viden om, at det er leder og medarbejdere, der varetager det professionelle arbejde med kvindernes problematikker. Socialtilsynet oplevede de frivillige tydelige og velorienterede om deres funktion.

Endvidere gav bestyrelsen udtryk for, at de ved LOKK's generalforsamling blev opmærksomme på, at Kvindekrisecenter Bornholm har en dårlig normering og er det tilbud, der anvender flest frivillige.

Kvindekrisecenter Bornholm er etableret af frivillige og det er fortsat en forudsætning for tilbuddets drift, at en stor del af tiden i tilbuddet er dækket af frivillige kræfter. Leder og kvinder giver over flere tilsynsbesøg udtryk for vigtigheden af, at der er døgn dækning, sådan at kvinderne aldrig er alene. Dette giver tryghed for kvinderne. Imidlertid fastholder Socialtilsynet, at kvinder og børn har brug for medarbejdere med relevante faglige kompetencer i deres vågne timer, og således er det fortsat en udfordring, at tilbuddet i aften timerne og hele weekenden, kun er dækket ind af frivillige og ingen medarbejdere med pædagogiske og/eller socialfaglige



kompetencer.

Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 09.b

I bedømmelsen af indikatoren har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddets personalegennemstrømning for 2018 ligger på fint niveau, set i forhold til sammenlignelige tilbud. Tilbuddet har haft en enkelt udskiftning i den faste medarbejdergruppe i løbet af 2018, hvilket fremgår af fremsendte oversigt over aktuelle og ophørte medarbejdere. Samtidig arbejder tilbuddet med mange - op mod 50 - frivillige, og her ses en noget større udskiftning, hvilket Socialtilsynet vurderer som naturligt, men også, at det kan have negative konsekvenser for kvinder i krisecentret.

Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 09.c

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er oplysninger fra Tilbudsportalen, årsrapport 2017, samt interviews under seneste tilsynsbesøg vægtet. Af oplysninger på Tilbudsportalen fremgår det, at tilbuddet har et sygefravær på 3,5 dage.



Temavurdering	
	Kompetencer
	<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> <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> <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>

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer fortsat, at leder og medarbejdere på Kvindekrisecenter Bornholm besidder de nødvendige og relevante kompetencer, i forhold til at varetage arbejdet med målgruppen af voldsramte kvinder og deres medfølgende børn. Medarbejdere og leder kan over begge tilsynsbesøg i 2018 relevant redegøre for tilbuddets valgte tilgange og metoder og hvordan de anvendes i det daglige arbejde med kvinderne. Endvidere hvorledes tilførselen af flere ressourcer i tilbuddet, har haft positiv effekt på de indsatser tilbuddet kan iværksætte overfor kvinder og medfølgende børn. Dette ses også afspejlet i tilbuddets fremsendte dokumentation i forbindelse med det anmeldte tilsynsbesøg. Endvidere beskrives tilgangen fra medarbejderne, af interviewede kvinder, som meget respektfuld og omsorgsfuld. Kvinder beskriver at blive mødt af fagligt dygtige medarbejdere, der har specifik viden om vold og voldens betydning, ligesom de beskriver særlige indsatser, der retter sig mod medfølgende børn.

Socialtilsynet vurderer således på baggrund af interviews med kvinder over de seneste to tilsynsbesøg, at kvinderne oplever, at blive mødt af omsorgs- og respektfulde medarbejdere, der er i besiddelse af de rette kompetencer til at varetage deres mangeartede behov. Endvidere er det Socialtilsynets vurdering, at den tværfaglige sammensætning i medarbejdergruppen samlet bidrager til, at målgruppens behov kan tilgodeses.

Gennemsnitlig vurdering	4,5
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at Kvindekrisecenter Bornholm har en opmærksomhed på at bevare de socialfaglige og pædagogiske ressourcer, der på nuværende tidspunkt er tilstede, således at den nødvendige kvalitet i indsatsen, i forhold til kvinder og medfølgende børn, fastholdes.

Tilbuddet bør i sin rekruttering af frivillige, fortsat have en opmærksomhed på den enkeltes personlige og faglige ressourcer, således at teamet af frivillige er i besiddelse af forståelse, viden og kompetencer, der er tilstrækkelige til at kunne indgå i arbejdet med kvinder og børn, der er præget af de oplevelser de har været udsat for.

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at leder og medarbejdere på Kvindekrisecenter Bornholm i høj grad besidder relevante kompetencer, både i forhold til målgruppens behov og særligt i forhold til anvendelse af valgte tilgange og metoder. Endvidere vurderer Socialtilsynet, at leder og medarbejdere har stor opmærksomhed på, fortsat at udvikle tilbuddets metoder og tilgange, således at den samlede faglige kapacitet øges og udvikles. Socialtilsynet har i vurderingen vægtet, dels leders og ansatte medarbejders uddannelse samt den tværfaglige sammensætning og dels, at der fra leders side er opmærksomhed på efteruddannelsesforløb, som er relevante i forhold til målgruppen, hvilket også ses afspejlet i fremsendt oversigt over kurser siden seneste tilsynsbesøg. Endelig har Socialtilsynet lagt vægt på, at medarbejdere og leder modtager kontinuerlig ekstern supervision.

Kvindekrisecenter Bornholm anvender endvidere en stor gruppe af frivillige og Socialtilsynet anerkender, at de frivillige er med til at sikre, at der kan tilbydes døgndækning og at den daglige drift dermed kan varetages forsvarligt.

De frivilliges opgave beskrives i tidligere fremsendt materiale som et bidrag til at løfte den samlede kvalitet i tilbuddet blandt andet ved at sikre, at krisecenteret er døgnåbent, aflaste med praktiske opgaver, opretholde sikkerheden og være rollemodel.

Socialtilsynet anerkender endvidere vigtigheden af de frivilliges tilstedeværelse, som medvirkende til at kunne sikre døgndækning, hvilket af kvinderne beskrives som tryghedsskabende. Imidlertid beskrives det over flere tilsynsbesøg af interviewede kvinder, at enkelte frivillige i meget lav grad, er i stand til at indgå på en respektfuld og naturlig måde.

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

Socialtilsynet hæver bedømmelsen og vægter, at den faste medarbejdergruppe i meget høj grad har relevante faglige uddannelser, ligesom medarbejdere og leder har længerevarende kompetencegivende efteruddannelsesforløb, der retter sig specifikt mod tilbuddets målgruppe.

Desuden vægter Socialtilsynet i sin bedømmelse, at den samlede medarbejdergruppe, inklusiv leder, løbende opdaterer deres viden og at tilbuddet er meget stringente i forhold til valg af såvel fælles som individuelle efteruddannelsesforløb, som retter sig mod fortsat udvikling af tilgange og metoder i tilbuddet.

Blandt andet ses det af fremsendt oversigt, at begge medarbejdere har deltaget i LOKK's børneseminar og ligeledes har været på studiebesøg på et andet krisecenter. Endvidere har en af de socialfaglige medarbejdere været på kursus med fokus på vold, samt deltaget i NADA konference.

I 2018 har tilbuddet fået tilført flere socialfaglige medarbejderressourcer, hvilket betyder, at medarbejdergruppen nu er repræsenteret ved pædagogisk uddannet leder, en socialrådgiveruddannet medarbejder samt yderligere en pædagogisk uddannet medarbejder.

Disse indgår i det direkte arbejde med kvinderne på tilbuddet og vurderes at have relevante kompetencer, uddannelser og erfaringer, til at kunne varetage arbejdet med målgruppen, med afsæt i tilbuddets valgte metoder og tilgange.

Det er tydeligt for Socialtilsynet, at med ansættelse af endnu en medarbejder, er tilbuddet lykkes med at facilitere nogle af de indsats, de har ønsket at iværksætte gennem et par år. Af interview med medarbejdere, er det tydeligt, at de arbejder fokuseret og engageret med at strukturere og udvikle indsatserne, rettet både mod kvinder og børn.

Medarbejderne har i løbet af 2018 iværksat børnesamtaler, som skal sikre fokus på børnenes oplevelser af vold, forhold til biologisk far og tilknytning/relation til mor, samt understøtte børnenes konkrete behov, hvilket Socialtilsynet finder relevant og påkrævet i et kvindekrisecenter.

Endvidere fremgår det af interview med leder, kvinder og medarbejdere, samt af fremsendt dokumentation, hvordan de er begyndt at arbejde med strukturerede samtaler. Medarbejderne kan beskrive, hvordan de i samtalerne anvender den viden og faglige kapacitet, de er i besiddelse af, hvilket Socialtilsynet vurderer kvalificerer både de individuelle og mere gruppebaserede samtaler med kvinderne. Ligeledes beskrives det af kvinderne, at de oplever sig mødt af fagligt dygtige og professionelle medarbejdere, der er i besiddelse af høj etik, men også specifik viden om vold og dens betydning.

Kvindekrisecenter Bornholm har desuden et stort antal frivillige, som typisk har vagt en til to gange om ugen. Opgaverne for de frivillige kan være mangeartede, såsom at være på vagt i huset, udføre praktiske opgaver, passe telefon eller udføre dagligdags aktiviteter med kvinder og børn. De frivillige får en grundig introduktion til arbejdet. Endvidere har tilbuddet udarbejdet en plan for ansatte og frivillige medarbejdere, i forhold til opkvalificering og fælles faglighed. I denne beskrives det, at der to gange årligt afholdes fællesgruppemøde med orientering om



tilbuddets faglige tilgange og metoder og at det er leder, der forestår denne orientering. Socialtilsynet finder det afgørende, at leder sikrer tid og ressourcer til orientering og implementering af faglige tilgange og metoder, særligt i forhold til de frivillige, således at der i tilbuddets daglige praksis er en fælles referenceramme at arbejde ud fra. Det beskrives endvidere, at der har været forskellige kursustiltag rettet mod de frivillige siden seneste tilsynsbesøg, herunder kursus om "Mentalisering og traumer", som de faste medarbejdere også har deltaget i.

Endvidere arbejder leder fokuseret på at få tilknyttet en frivilligkoordinator, som vil kunne varetage de mangeartede opgaver, der er forbundet med de frivillige.

Leder beskriver også, hvordan hun har arbejdet fokuseret med at finde midler i årets budget, således at nogle af midlerne kunne frigives til kompetenceudvikling for medarbejdere og frivillige. Dermed er det blandt andet lykkedes leder at finde midler til supervision til de frivillige fra 2019.

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og lægger vægt på, at Socialtilsynet ved begge tilsynsbesøg i 2018 oplever og får beskrevet, at leder og medarbejdere er yderst kompetente i det direkte arbejde med kvinderne. Endvidere beskriver kvinder ved det aktuelle tilsynsbesøg, at der også i forhold til deres medfølgende børn, understøttes med relevante indsatser, i form af børne-lege-samtaler mv.

Kvinder kan over begge tilsynsbesøg i 2018 beskrive, hvordan de oplever at blive mødt af omsorgsfulde og kompetente medarbejdere. Kvinderne beskriver, at hjælpen og støtten fra medarbejderne har været altafgørende, idet kvinderne beskriver at være i kaotisk tilstand, da de blev indskrevet. Interviewede kvinder kan over flere tilsynsbesøg give konkrete eksempler på, hvordan medarbejderne samlet set er i besiddelse af tilstrækkelige kompetencer, til at kvinderne kan få hjælp og støtte i deres komplekse situation. Endvidere oplever de medarbejdere, der er meget respektfulde overfor kvindens valg, og beskriver på den måde, at medarbejderne indtager en position, hvor de understøtter kvinden, fremfor at træffe valg på kvindens vegne. Det beskrives fx af en kvinde, at medarbejderne er i stand til at pille skam og skyld væk fra kvinden, hvilket opleves meget anerkendende.

En kvinde beskriver ved det aktuelle tilsynsbesøg, at medarbejderne er fantastisk dygtige. Kvinden beskriver en oplevelse af at føle sig "rundt på gulvet" og have mistet overblikket, her beskriver kvinden, at medarbejderen er i stand til at hjælpe kvinden og samle trådene, således at der skabes overblik og dermed ro samt tryghed, og hun oplever sig beroliget. Kvinden beskriver, at hun sammen med medarbejderen har arbejdet med familie diagram, hvilket har understøttet et større overblik og dermed sikkerhed i forhold til fremtiden.

I forhold til de frivillige beskriver kvinder over de seneste tilsynsbesøg, at der er dilemmaer forbundet med de frivilliges tilstedeværelse. Dels er det trygt, at de frivillige kan sikre døgndækning og dermed tilstedeværelse. Dels beskriver kvinderne, at der er stor forskel på de frivillige og de frivilliges evne til at imødekomme kvinderne. Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren fortsat vægtet, at leder har en stor opgave i at ruste de op mod 50 frivillige til arbejdet med kvinder og medfølgende børn. Leder oplyser fortsat, at der er stor opmærksomhed fra hendes side, i forhold til at få gjort det meget tydeligt, hvad de frivilliges opgave er. Leder deltager i de frivilliges gruppemøder, hvor der er mulighed for at italesætte arbejdsområder og arbejdsformer. Endvidere er der fra lederes side en stor opmærksomhed på at understøtte faglig opkvalificering af de frivillige, i det omfang det kan lade sig gøre.

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
	Fysiske rammer <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>

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter kvindernes trivsel og udvikling. Krisecenterets placering tæt på bymidten giver kvinderne gode muligheder for at kunne deltage i aktiviteter i lokalområdet, ligesom børn fra tilbuddet har dagtilbud og skole tæt på.

De fysiske rammer er grundlæggende velholdte og giver både børn og kvinder mulighed for at få opfyldt særlige behov, samtidig med at sikkerhedsniveauet er på et rimeligt niveau.

Der er flere velindrettede fællesrum og have med legeplads, som også tager udgangspunkt i børns behov i forskellige aldre.

Ejendommen rummer fire værelser af forskellig størrelse, der er beliggende på første sal i huset.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter kvindernes umiddelbare behov for tryghed og udvikling.

Imidlertid understøtter køkken, toilet- og bade faciliteterne i mindre grad kvindernes trivsel og er til en vis grad utidssvarende, om end de fremstår pæne og velindrettede. Køkkenfaciliteterne fremstår trange og uden mulighed for, at den enkelte kvinde kan opbevare sine madvarer i eget køleskab.

Socialtilsynet vurderer samtidig, at tilbuddet mangler kontor- og mødefaciliteter af hensyn til behovet for afvikling af mere private samtaler med kvinderne.

Endelig vurderer Socialtilsynet, at da tilbuddet ofte modtager kvinder, der nødvendigvis må have ophold i mange måneder og som har 2 eller flere medfølgende børn i forskellig alder, er tilbuddet og kvinderne udfordret af, at der ikke findes rum, der kan anvendes som værelse til større børn.

Gennemsnitlig vurdering	3,5
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

--

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
---------------------	--

Bedømmelse af kriterium



Socialtilsynet vurderer fortsat, at de fysiske rammer i tilbuddet overvejende understøtter kvindernes trivsel og tryghed. Kvinderne vægter følelsen af tryghed, som en indikator på at opleve trivsel under deres ophold i krisecenteret.

På baggrund af samtaler med kvinder over begge tilsynsbesøg i 2018, er det Socialtilsynets vurdering, at kvinderne finder de fysiske rammer velegnede i den tid de skal opholde sig i tilbuddet. De fremhæver de forskellige inddelinger i huset og faciliteterne som velfungerende og hyggeligt. Imidlertid giver kvinderne udtryk for, at tilbuddets badeværelsesfaciliteter ikke er helt tidssvarende.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at huset fremtræder velholdt og med fornødne værelser og faciliteter, herunder udendørsfaciliteter og legeplads til børnene.

Socialtilsynet finder fortsat begrænsninger i tilbuddets samlede faciliteter, set i forhold til målgruppens behov. Dette særligt i forhold til manglende samtalerum, hvor individuelle samtaler kan faciliteres.

Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 14.a

Socialtilsynet hæver bedømmelsen og har lagt vægt på kvindernes udtalelser ved begge tilsynsbesøg i 2018. Kvinderne beskriver ved begge tilsynsbesøg en oplevelse af at føle sig trygge i tilbuddet, som er medvirkende til at opleve trivsel.

Kvinderne beskriver, at stedet har været det allermest trygge i en svær periode i kvindernes liv. De beskriver, at det er rart at opholde sig i tilbuddet og at de har en oplevelse af, at medarbejderne formår at skabe en ramme, hvori der tilbydes tryghed og omsorg, hvilket også afspejles i tilbuddets fællesfaciliteter. Samtidig oplever begge kvinder sikkerhed, hvilket også understøtter deres trivsel i tilbuddet.

En interviewet kvinde beskriver ved seneste tilsynsbesøg i februar 2018, at badeværelsesfaciliteterne i tilbuddet ikke er helt tidssvarende, men at de klarer sig med mulighederne i den tid, de skal være i tilbuddet. En kvinde beskriver, ligeledes ved tilsynet i februar 2018, at de frivilliges ophold i tilbuddets fællesfaciliteter til tider kan virke stressende, idet der kommer mange forskellige, og ikke alle formår at indtage en neutral og rolig position. Det kan betyde, at kvinderne trækker sig til værelserne og dermed ikke har lyst til at opholde sig i fællesrummene. Imidlertid oplyses det af leder, at medarbejdere og frivillige ikke længere skal anvende køkkenet i stueetagen, da det køkken er forbeholdt kvinderne. Medarbejdere og frivillige skal anvende køkkenet i kælderen.

Baseret på observationer samt oplysninger fra kvinder over flere tilsynsbesøg er det Socialtilsynets indtryk, at der til tider kan være meget trangt i huset, når samtlige kvinder har børn med sig og der dermed er op til 8-10 børn i huset på en gang. Dette er vægtet i bedømmelsen af indikatoren.

Endvidere er der lagt vægt på, at tilbuddet mangler faciliteter til de mere private samtaler mellem kvinder og medarbejdere, hvilket kan betyde, at kvinderne ikke får det fulde udbytte ud af samtalerne.

Tilbuddet har etableret lege- og samtalerum i kælderen, som en løsning på den udfordring. Imidlertid er leder og medarbejdere bekendt med, at de ikke bør opholde sig i kælderen mere end 2 timer ad gangen, hvilket giver udfordringer i forhold til at medregne kælderen som en del af tilbuddets samlede fysiske faciliteter. Endvidere er Socialtilsynet oplyst om, at der forefindes fugt i kælderen vaskerum, hvilket Socialtilsynet ikke finder hensigtsmæssigt i relation til kælderen anvendelse.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og har lagt vægt på, at ejendommen fremtræder velholdt og med de nødvendige værelser og faciliteter, herunder udendørsfaciliteter og legeplads til børnene. Endvidere er det tydeligt for Socialtilsynet, at leder og medarbejdere mellem hvert tilsynsbesøg, har arbejdet med de fysiske rammer og de muligheder, der er i tilbuddets faciliteter. Siden seneste tilsynsbesøg er der etableret faciliteter i kælderen, således at medarbejderne kan afvikle børne-lege-samtaler og gruppeforløb for kvinder.

Kvindekrisecenter Bornholm er etableret i en stor villa lidt uden for Rønne centrum. Huset indeholder to køkkener, stor opholdsstue, kontor, toiletfaciliteter, legeværelse og værelser til kvinderne på førstesalen.

Endvidere er det vægtet i bedømmelsen, at kvinderne over de seneste tilsynsbesøg overvejende gav udtryk for tilfredshed med de fysiske rammer i tilbuddet. Kvinderne fremhævede ved seneste tilsynsbesøg, det som noget positivt, at der var mulighed for at anvende fællesrum og værelser fleksibelt, ligesom muligheden for at gå ud i



haven havde stor betydning - særligt for medfølgende børn.

I gennem de seneste år er der gennemført forbedringer i de fysiske rammer, således at huset fremstår mere lyst. Kælderen anvendes også af kvinderne, idet vaskerum og opholdsrum findes her. Imidlertid er der målt 97% fugt i væggene i tilbuddets vaskekælder, hvilket tilbuddet har iværksat tiltag overfor.

Leder giver fortsat udtryk for, at der er ønske om at udvikle, i forhold til de fysiske rammer i tilbuddet, således at rammerne bliver mere egnede til formålet.

Socialtilsynet finder fortsat behov for rum, der kan anvendes til at afvikle samtaler, så kvinderne kan tilbydes et fortroligt rum, hvor der er garanteret ro. Endvidere et rum, som ikke er etableret i en kælder, der kun giver mulighed for to timers ophold.



Økonomisk Tilsyn

Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Socialtilsynet kan på nuværende tidspunkt ikke lave en samlet vurdering af Kvindekrisecenter Bornholms økonomiske forhold, idet tilbuddet ikke har indberettet budget for 2019 rettidigt, og Socialtilsynet dermed ikke har kunne behandle budgettet.

Ved det økonomiske tilsyn under seneste tilsynsbesøg vurderede Socialtilsynet, at tilbuddets økonomiske forhold var gennemsigtige. Endvidere at tilbuddet var økonomisk bæredygtigt, om end opholdsprisen lå meget lavt, sammenlignet med tilsvarende tilbud.

Kvindekrisecenter Bornholm har aflagt revideret regnskab i overensstemmelse med gældende regler og af årsrapporten for 2017 fremgår det, at der er udført revision i henhold til bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud omfattet af Lov om Socialtilsyn.

Baseret på oplysninger fra budget 2017 og 2018, vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet opererer indenfor en økonomisk ramme, der gør det svært at realisere den fornødne kvalitet i relation til tilbuddets målgruppe. Tilbuddets normering og dermed ressourcer til arbejdet med kvinderne er fortsat begrænsede, hvilket påvirker den samlede kvalitet i tilbuddet.

Økonomisk bæredygtig?

Socialtilsynet vurderer, at Bornholms Kvindekrisecenter er økonomisk bæredygtigt. Tilbuddets revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i erklæringen til tilbuddets regnskab og årsrapport, ligesom bestyrelsen heller ikke har bemærkninger til hverken årsregnskab eller fremsendt budget for 2018. Tilbuddet har fået udført revision i henhold til bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud omfattet af lov om socialtilsyn, således er regnskab og årsrapport revideret i overensstemmelse med gældende regler. Ligeledes er det Socialtilsynets vurdering, at budgettet for 2018 er udarbejdet ud fra de gældende retningslinjer for indlevering af budgetter for tilbud.

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

Baseret på oplysninger fra budget 2017 og 2018, vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet opererer indenfor en økonomisk ramme, der gør det svært at realisere den fornødne kvalitet i relation til tilbuddets målgruppe. Tilbuddets normering og dermed ressourcer til arbejdet med kvinderne er begrænsede, hvilket påvirker den samlede kvalitet i tilbuddet.

Tilbuddet formår årligt at søge fonde, der kan donere midler til aktiviteter i tilbuddet og Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er afhængig af de udefrakommende midler, for at kunne afvikle forskellige aktiviteter for kvinder og medfølgende børn.

Samtidig fremgår der af tilbuddets budget for 2018 relativt få midler til kompetenceudvikling til medarbejdere og frivillige. Imidlertid beskriver leder ved det aktuelle tilsynsbesøg, at hun har forsøgt at finde midler i sit budget for 2019 til kompetenceudvikling til medarbejdere og frivillige.

Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?

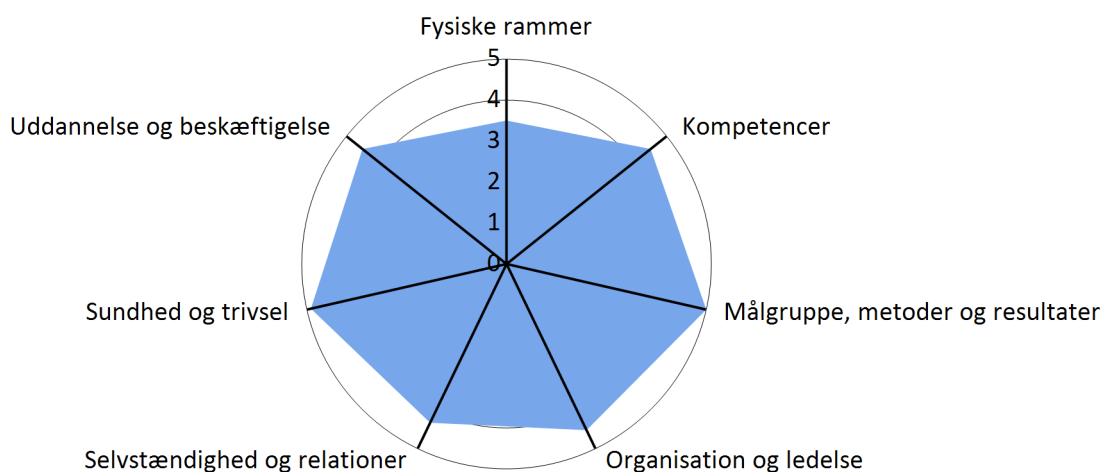
Baseret på oplysninger fra indberettede nøgletal for 2017 samt budget for 2018 er tilbuddets økonomi gennemsigtig for Socialtilsynet. Socialtilsynet forventer, at tilbuddet vil sikre samme gennemsigthed i forhold til budget 2019, som leder under det anmeldte tilsynsbesøg oplyser om, er under behandling og snarest indberettes på Tilbudsportalen. Socialtilsynet kan på nuværende tidspunkt ikke opnå total gennemsigthed med tilbuddets økonomi, idet budgettet for 2019 ikke er indberettet rettidigt.



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Indberetninger til Tilbudsportalen Hjemmeside for Kvindekrisecenter Bornholm Oversigt over ind- og udskrevne kvinder Oversigt over aktuelle og ophørte medarbejdere Materiale på to indskrevne kvinder Materiale på indskrevne børn Aktivitetsoversigt for 2019 Opslag om tur i oktober 2018 Personalehåndbog Budget for 2018 Årsrapport samt revisionsprotokollat for 2017 Oversigt over kurser og opkvalificering Materiale til samtaler med kvinder
Observation	Socialtilsynet har deltaget i frokost i tilbuddet sammen med ledelse, medarbejdere og kvinder.
Interview	Under det anmeldte tilsynsbesøg er følgende interviewet: Leder af krisecenteret To medarbejdere To indskrevne kvinder Socialtilsynet har i forbindelse med tilsynsbesøget forsøgt at kontakte sagsbehandlere for fire indskrevne kvinder. Imidlertid er det kun lykket at få tilbagemelding fra en enkelt sagsbehandler.
Interviewkilder	Anbringende kommune 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.