



# Tilsynsrapport



<b>Tilbuddets navn:</b>	KVINDEKRISECENTER BORNHOLM
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	20-09-2019
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Hovedstaden Smallegade 1 2000 Frederiksberg



## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	10
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	13
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	16
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	21
Vurdering af temaet Kompetencer	25
Vurdering af temaet Fysiske rammer	28
Økonomisk Tilsyn	31
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	32

Rapporten er udskrevet

20-09-2019



## Læsevejledning

### Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

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

### Kvalitetsmodellen

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

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

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

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn.

#### Temaer

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

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra følgende skala:

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

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



Stamoplysninger om tilbuddet				
<b>Tilbuddets navn</b>	KVINDEKRISECENTER BORNHOLM			
<b>Hovedadresse</b>	Haslevej 64, Rønne, 3700 Rønne 3700 Rønne			
<b>Kontaktoplysninger</b>	Tlf: 56951830 E-mail: krisecenter.bornholm@mail.dk Hjemmeside: <a href="http://www.krisecenter-bornholm.dk">http://www.krisecenter-bornholm.dk</a>			
<b>Tilbudsleder</b>	Ingrid Jørgensen			
<b>CVR nr.</b>	15107081			
<b>Virksomhedstype</b>	Privat			
<b>Tilbudstyper</b>	§ 109 (krisecenter)			
<b>Afdelinger</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Adresse</b>	<b>Pladser i alt</b>	<b>Tilbudstyper</b>
	KVINDEKRISECENTER BORNHOLM	Haslevej 64, Rønne, 3700 Rønne 3700 Rønne	4	krisecenter (§ 109),
<b>Pladser på afdelinger</b>				4
<b>Pladser i alt</b>	4			
<b>Målgrupper</b>	18 til 85 år (voldeligt overgreb, overgreb)			



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	20-09-2019

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Birgitte Barkholt (Tilsynskonsulent)
	Pia Viuf (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	22-08-19: Haslevej 64, 3700 Rønne (Anmeldt) 21-08-19: Haslevej 64, 3700 Rønne (Anmeldt)

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Hovedstaden har været på anmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg på Kvindekrisecenter Bornholm onsdag den 22. august 2019 samt deltaget i møde med tilbuddets bestyrelse tirsdag den 21. august 2019.

På baggrund af tilsynsbesøget samt deltagelse i bestyrelsesmøde vurderer Socialtilsynet, at Kvindekrisecenter Bornholm er et veldrevet og yderst velkvalificeret tilbud til målgruppen af voldsramte kvinder og deres eventuelt medfølgende børn.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne har de faglige, personlige og relationelle kompetencer der er relevante for kvinder og børn og for tilbuddets målsætning om, at kvinderne skal videre til et selvstændigt liv uden vold.

På baggrund af kvindernes udtalelser over de seneste tilsynsbesøg, vurderes det, at medarbejdernes tilgang til kvinder og medfølgende børn i meget høj grad er præget af faglighed, respekt samt anerkendelse af kvindernes egne ønsker for fremtiden.

Endvidere vurderer Socialtilsynet, at valgte metoder og tilgange er relevante for målgruppen. Tilgangen er anerkendende, omsorgsfuld, empowerment-orienteret og afstemt i forhold den enkelte kvindes behov og aktuelle situation.

Indsatsen i tilbuddet foregår både på det individuelle plan og i gruppesammenhænge, hvor kvinderne beskriver at opnå større forståelse for voldens betydning og dermed øget selvindsigt og mulighed for at udvikle selvstændighed og medbestemmelse i eget liv.

Samtidig beskriver kvinderne over de seneste tilsynsbesøg, at medarbejderne har stor viden omkring deres særlige situation og de derfor føler sig relevant rådgivet og støttet i forhold til deres individuelle behov og aktuelle situation.

På baggrund af fremsendt dokumentation, interview med leder, medarbejdere og kvinder, vurderer Socialtilsynet endvidere, at tilbuddet har fokus på kvindernes muligheder for at blive en del af samfundslivet gennem beskæftigelse, uddannelse og/eller sociale aktiviteter på Bornholm. Kvinderne støttes i at fastholde beskæftigelse, hvis kvinden selv ønsker det og er parat til dette.

Endvidere vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets ledelse samt bestyrelse er faglig kompetent, engageret og visionær, ligesom leder fremstår med stor viden om målgruppen, mange års erfaring i arbejdet med voldsramte kvinder og børn samt med relevante uddannelser og efteruddannelser.

Endelig vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets fysiske ramme i mindre grad imødekommer kvinder samt medfølgende børns behov og dermed understøtter trivsel. Tilbuddets rammer fremstår på nogle områder utidssvarende, særligt i forhold til køkken- og badefaciliteter, men også i forhold til at skabe mulighed for fortrolige samtaler, både på gruppeniveau og individuelt. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets ledelse, bestyrelse og medarbejdere har gjort mange tiltag, for at skabe en tryk og hjemlig ramme for kvinder og børn, men finder det u hensigtsmæssigt, at fire kvinder samt medfølgende børn, skal dele et bad samt et lille køkken.

## Særligt fokus i tilsynet




Ved tilsynsbesøget har der været fokus på alle kvalitetsmodellens temaer, kriterier og indikatorer. Teksten fra tidligere tilsynsrapport er bibeholdt i det omfang den fortsat vurderes gældende.

## Opmærksomhedspunkter

--



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at 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.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samarbejder relevant med eksterne aktører, der relaterer sig til uddannelse/beskæftigelse.</p> <p>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.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,5

Udviklingspunkter

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



Baseret på oplysninger fra leder, medarbejdere og kvinder over de seneste tilsynsbesøg vurderer Socialtilsynet, at Kvindekrisecenter Bornholm arbejder med stor opmærksomhed på at støtte kvinder og medfølgende børn i at fastholde og udnytte deres potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Såvel leder, medarbejdere som kvinder kan ved samtlige tilsynsbesøg beskrive, hvordan der arbejdes med at opstille konkrete mål for dette, hvilket Socialtilsynet også ser dokumenteret i tilbuddets fremsendte materiale, både aktuelt og ved seneste tilsynsbesøg. Endvidere vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet har et konstruktivt samarbejde med relevante eksterne samarbejdspartnere, herunder et formaliseret samarbejde med en lokal skole og en lokal daginstitution. Kvinder der er interviewet over de seneste tilsynsbesøg, 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.

Graden af kvinder tilknyttet uddannelse eller beskæftigelse svinger, hvilket 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. Ved det aktuelle tilsynsbesøg ses imidlertid, at flere af kvinderne er tilknyttet daglig beskæftigelse.

<b>Indikator 01.a</b>	<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>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

### Bedømmelse af Indikator 01.a

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren og vægter, at oplysninger fra leder, medarbejdere og kvinder over de seneste tilsynsbesøg, samt 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 gives mulighed for at komme i lokal skole eller daginstitution og leder oplyser ved det seneste tilsynsbesøg, at der er lavet konkret aftale med kommunen omkring tilknytning til fast skole og daginstitution.

Baseret på oplysninger fra interview med kvinder over flere tilsynsbesøg 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 ved det aktuelle tilsynsbesøg, 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.

Det beskrives under interview med både kvinder og medarbejdere over de seneste tilsynsbesøg, men også ved det aktuelle, 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 ved sidste tilsyn, at tilbuddets medarbejdere gerne støtter kvinderne ved deltagelse i møder med eksterne samarbejdspartnere, herunder møder med skole og/eller daginstitution.

<b>Indikator 01.b</b>	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

### Bedømmelse af Indikator 01.b

I bedømmelsen af indikatoren som fastholdes, 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 over de seneste tilsynsbesøg, særligt i form af opholdsplaner og journalnotater, at tilbuddet arbejder målrettet med at støtte kvinder 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.

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 etableret et konkret samarbejde med en skole og daginstitution i nærheden af tilbuddet, således at





medfølgende børn hurtigt kan tilbydes et kontinuerligt dagtilbud.



Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.</i></p> <p><i>Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.</i></p> <p><i>Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.</i></p>

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer fortsat, at Kvindekrisecenter Bornholm grundlæggende styrker kvindernes sociale kompetencer og selvstændighed, en indsats, der blandt andet sker med udgangspunkt i individuelle opholdsplaner og ved 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 over de seneste tilsynsbesøg 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

5

### 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.

Socialtilsynet vurderer ligeledes, at tilbuddet støtter kvinderne i deres personlige udvikling gennem gruppesamtaler mellem kvinderne, understøttet af tilbuddets to medarbejdere, samt individuelle samtaler mellem kvinderne og deres kontaktpersoner, hvor der er fokus på opstilling af og opfølgning på kvindernes individuelle mål, omkring blandt andet selvstændighed og sociale relationer.

Ligeledes vurderes det, at arbejdet med opholdsplaner understøtter kvindernes selvbestemmelse og medinddragelse, hvilket bekræftes af de interviewede kvinder over de seneste tilsynsbesøg, hvor de oplyser om, at opholdsplanen tager udgangspunkt i deres egne ønsker og behov.

Endvidere fremgår det tydeligt af fremsendt dokumentation over de seneste tilsynsbesøg, at de individuelle opholdsplaner udarbejdes med afsæt i kvindens ønsker og behov, samt aktuelle livssituation. Dokumentationen 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.

<b>Indikator 02.a</b>	<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>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 02.a

I bedømmelsen, som fastholdes, har Socialtilsynet lagt særlig vægt på fremsendt dokumentation ved det aktuelle tilsynsbesøg, men også dokumentation fra tidligere tilsyn. Af denne fremgår det, at tilbuddet udarbejder opholdsplaner i tæt samarbejde med den enkelte kvinde og planerne har sit udgangspunkt i, hvad kvinden finder det naturligt at arbejde med og have fokus på under sit ophold i tilbuddet. Dette bekræftes ligeledes af interviewede kvinder over de seneste tilsynsbesøg.

Ligesom tidligere indeholder de aktuelt fremsendte opholdsplaner 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.

Det oplyses fortsat af medarbejdere og kvinder, at opholdsplanen udarbejdes igennem ugentlige samtaler mellem kvinden og en medarbejder, hvilket også ses dokumenteret i fremsendte journalnotater, hvor samtalerne har afsæt i kvindens situation og målsætning.

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 over de seneste tilsyn, der beskriver hvordan tilbuddet støtter dem i at lære at klare flere ting selv og dermed forberede dem på at bo udenfor krisecentret. Socialtilsynet finder disse beskrivelser i fin tråd med tilbuddets valgte empowerment tilgang, hvor tilbuddet søger at støtte kvinderne i finde ressourcerne til større grad af selvstændighed.

<b>Indikator 02.b</b>	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 02.b

Socialtilsynet hæver bedømmelsen af indikatoren og vægter fortsat, at tilbuddet arrangerer forskellige aktiviteter for kvinderne, både i tilbuddet, men også ude i det omgivende samfund. Dertil vægtes det, at tilbuddet over tid har øget deres opmærksomhed på at etablere forskellige tilbud både internt i tilbuddet, men også udenfor tilbuddets rammer. Endvidere fremgår det af oplysninger fra kvinder samt af fremsendt dokumentation, at tilbuddets medarbejdere understøtter kvindernes deltagelse i forskellige møder samt øvrige tiltag, hvilket kvinderne beskriver som meget hjælpsomt og trygt.

Det gør sig fortsat gældende, at de frivillige i tilbuddet giver kvinderne tilbud om aktiviteter ud af huset. Blandt andet er der under bestyrelsen etableret forskellige grupper, som blandt andet planlægger og gennemfører ture ud af huset for kvinder og medfølgende børn.

Socialtilsynet har tidligere set 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 det, 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.

<b>Indikator 02.c</b>	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)


### Bedømmelse af Indikator 02.c

I bedømmelsen af indikatoren, som hæves, vægtes det, at kvinderne ved samtlige tilsyn i tilbuddet giver udtryk for, at de har kontakt til familie og netværk i det omfang, det kan lade sig gøre og det er sikkerhedsmæssigt forsvarligt. Dette observeres ligeledes af Socialtilsynet ved det aktuelle tilsynsbesøg, idet en kvinde ses at have besøg af en pårørende.

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 et krisecenter. Ophold på et krisecenter kræver visse forholdsregler, og der er ikke uhindret og fri adgang for alle besøgende, hvilket kan medføre, at nogle kvinder ikke kan have den kontakt til familie og netværk, som de ønsker.

Baseret på oplysninger fra kvinder samt fremsendt dokumentation over de seneste tilsynsbesøg, er det Socialtilsynets opfattelse, at kvinderne har kontakt til deres netværk i overensstemmelse med egne behov og ønsker, og de muligheder der er, af hensyn til sikkerhedsforanstaltningerne.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.</i></p> <p><i>Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe (r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>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 eventuelt medfølgende børn.</p> <p>Kvindekrisecenter Bornholm anvender faglige tilgange og metoder, som Socialtilsynet vurderer 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 tilbuddets leder og medarbejdere fortsat arbejder fokuseret med udvikling af metoder og tilgange, herunder dokumentation og de generelle indsats for kvindernes ophold på tilbuddet. Det er Socialtilsynets vurdering, at både leder og medarbejdere er drevet af et stort engagement for at styrke tilbuddets samlede indsats.</p> <p>Interviewede kvinder kan over de seneste tilsynsbesøg beskrive, at de profiterer af indsatsen og oplever, at de udvikler sig i tilbuddet. Endvidere fremhæver kvinderne tilbagevendende, at det har stor betydning for deres trivsel og udvikling, at de mødes af meget omsorgsfulde og anerkendende medarbejdere i tilbuddet.</p> <p>Ved gennemgang af fremsendt dokumentation over de seneste tilsynsbesøg erfarer Socialtilsynet, at tilbuddet arbejder systematisk med målsætninger for den enkelte kvinde og medfølgende børn, men også er optaget af at drage læring af dokumenterede indsats.</p> <p>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 fra 2019 supervision to gange årligt.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

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



På baggrund af interview med kvinder, medarbejdere og leder over de seneste tilsynsbesøg vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet arbejder med udgangspunkt i en tydelig målgruppebeskrivelse af kvinder, der har været udsat for forskellige former for vold.

Baseret på leders beskrivelser vurderer Socialtilsynet endvidere, at tilbuddet har klare kriterier i deres visitation og således ikke modtager kvinder med misbrug af alkohol og euforiserende stoffer, eller med en alvorlig psykisk lidelse.

Socialtilsynet vurderer fortsat på baggrund af interviews med leder og medarbejdere, at tilbuddets opnormering samt relevante rekruttering af socialfagligt uddannede medarbejdere understøtter, at tilbuddet 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.

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

Socialtilsynet vurderer således, at tilbuddets indsatser og tilgange fører til positive resultater for kvinderne, hvilket understøttes af de interviewede kvinders oplysninger om, at de oplever, at de kommer i bedre trivsel og udvikler sig under opholdet.

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

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

<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 03.a**

Bedømmelsen af indikatoren fastholdes og Socialtilsynet lægger fortsat vægt på, at den øgede socialfaglige normering i tilbuddet tillige med anvendelsen af systematiske og fagligt relevante tilgange og metoder ses at have en positiv effekt på de samlede indsatser, kvinder og børn bliver mødt med i tilbuddet.

Baseret på interview med leder og medarbejdere over de seneste tilsynsbesøg, vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet anvender 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 samt omsorg for kvinden og eventuelle medfølgende børn. Dernæst opstilles i samarbejde med kvinden plan for opholdet, ligesom der tilbydes støtte og hjælp til afklaring af kvindens samlede situation, i forhold til bolig, arbejde, sundhedstilstand, sikkerhed, samt medfølgende børns situation. Dette sker 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 en anerkendende tilgang, som grundlag for at skabe forandring via dialog.

I interview ved seneste tilsynsbesøg beskrev medarbejderne, at de ligeledes er inspireret af den narrative tilgang, herunder arbejdes der med bevidning og genogrammer, hvis medarbejderne vurderer, at den enkelte kvinde finder det hjælpsomt. Medarbejderne beskrev samtidig en opmærksomhed på at anvende de tilgange og metoder, der opleves brugbare ifht. den enkelte kvinde, herunder at fokusere på hvad der fungerer for den enkelte kvinde. I bedømmelsen er det vægtet, at Socialtilsynet over de seneste tilsynsbesøg erfarer, at medarbejderne arbejder med 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 fremsendt dokumentation, men også i interview med kvinderne, hvor de beskriver en meget fin respekt fra medarbejderne i forhold til kvindernes deltagelse, særligt i gruppeforløbene.

Ved det aktuelle tilsynsbesøg konstaterer Socialtilsynet fortsat en meget engageret leder samt medarbejdergruppe, der fortsat arbejder fokuseret med at udvikle den struktur og systematik, de ønsker, at indsatserne skal være præget af, herunder både i forhold til kvinder og børn. Socialtilsynet får over de seneste tilsynsbesøg 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 fortsat udvikling i kvaliteten af de samlede indsatser.

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.

Ved 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. 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.

Der lægges vægt på kvindernes oplysninger om, at de i høj grad udvikler sig under opholdet og at dette er sket i kraft af den støtte og hjælp, de har modtaget og ikke mindst igennem den omsorgsfulde måde, de og deres børn bliver mødt på af medarbejderne. Dette sammenholdt med Socialtilsynets egne observationer af en kompetent og erfaren medarbejdergruppe underbygger, at indikatoren fastholdes som opfyldt i meget høj grad.

<b>Indikator 03.b</b>	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

### Bedømmelse af Indikator 03.b

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren og lægger vægt på, at fremsendt materiale igennem de seneste tilsynsbesøg, i form af opholdsplaner 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. Opholdsplanerne 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.

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

Medarbejderne har endvidere beskrevet deres løbende arbejde med at tilpasse opholdsplanerne, så de bliver mest muligt anvendelige i det daglige socialfaglige arbejde med kvinder og børn.

Baseret på interview med medarbejdere samt oplysninger i fremsendt dokumentation, får Socialtilsynet indtryk af, at medarbejderne ved daglige morgenmøder afsætter tid til at reflektere over den aktuelle indsats iværksat overfor den enkelte kvinde. Heri skabes endvidere mulighed for, at udtrække læring og forbedre en indsats, som evt. med fordel kunne justeres.

<b>Indikator 03.d</b>	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	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 samt fremsendt dokumentation over flere tilsynsbesøg fremgår, at tilbuddet i meget høj grad inddrager og samarbejder med relevante eksterne aktører for at understøtte kvindernes ophold i tilbuddet.

Det ses dokumenteret i fremsendt materiale over de seneste besøg, at der i forhold til konkrete kvinder er etableret samarbejde med relevante eksterne aktører med henblik på at understøtte kvindens behov og målsætning for opholdet. Tilbuddets medarbejdere har tilsvarende illustreret, hvordan de understøtter kvindernes adgang til offentlige systemer, advokater, psykologer samt mange andre aktører.

Endvidere vægtes en adspurgt sagsbehandlers beskrivelse af en positiv oplevelse med Kvindekrisecenter Bornholm. Sagsbehandleren beskrev en oplevelse af, at kvinden var blevet hjulpet godt og var kommet videre forholdsvis hurtigt.

Det blev endvidere beskrevet, at samarbejdet var konstruktivt, og at sagsbehandler havde modtaget hurtigt svar på henvendelser og var blevet kontaktet ved behov. Endelig beskrev sagsbehandleren at have modtaget opholdsplaner med udførelige beskrivelser af den indsats, kvinden havde modtaget, ligesom sagsbehandleren vurderede, at der var arbejdet konstruktivt med de opstillede mål og at disse ligeledes var opnået gennem opholdet. Sagsbehandler beskrev, at indsatsen var dokumenteret gennem opholdsplan efter kvindens ønske, og dette havde givet et udmærket indblik i tilbuddets indsats.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer fortsat, at Kvindekrisecenter Bornholm understøtter kvinder og medfølgende børns sundhed og trivsel. Kvinderne 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.</p> <p>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 kvindens sundhed og trivsel sikres bedst muligt.</p> <p>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 leve 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.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,9

Udviklingspunkter

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





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 de seneste tre tilsynsbesøg i 2018 og 2019. Endvidere lægges vægt på fremsendt dokumentation, der i meget høj grad afspejler en medinddragelse og stor indflydelse på egne ønsker og behov, blandt andet gennem arbejdet med opholdsplaner. 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.

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.

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

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

**Bedømmelse af Indikator 04.a**

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren og lægger udelukkende vægt på kvinders udtalelser over flere tilsynsbesøg. Kvinder har over de seneste tre tilsynsbesøg givet udtryk for at opleve sig respekteret og anerkendt. Kvinderne har beskrevet, at de bliver mødt af medarbejdere, der fremstår troværdige og støttende i kontakten. Over flere tilsynsbesøg har interviewede kvinder beskrevet tilbuddets indsats som en meget stor hjælp set i forhold til deres aktuelle situation. Kvinderne beskriver at blive mødt med meget stor respekt og anerkendelse, ligesom kvinderne beskriver stor omsorg og rummelighed samt nærvær hos leder og medarbejdere.

I betragtning af, at tilbuddet i høj grad er afhængig af mange frivillige, som dækker mange af døgnets timer, er det et punkt, som Socialtilsynet drøfter med leder ved hvert tilsynsbesøg og fortsat vil have opmærksomhed på ved fremtidige tilsyn. Baseret på tidligere hændelser og beskrivelser fra kvinderne er det imidlertid Socialtilsynets oplevelse, at leder håndterer eventuelle udfordringer mellem kvinder og frivillige relevant.

<b>Indikator 04.b</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>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	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 over de seneste tilsynsbesøg. 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 krisecenteret.

I bedømmelsen er der endvidere lagt vægt på, at det af interview med kvinder, medarbejdere og leder over de seneste tilsynsbesøg fremgår, at kvinderne ved kontinuerlige beboermøder, gives 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 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 ved de seneste medarbejderinterviews, gennem den tilgang medarbejderne beskriver at iværksætte overfor 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.



<b>Kriterium 05</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer fortsat, at kvinder samt medfølgende børn støttes af tilbuddet i at opnå fysisk og mental sundhed og trivsel, som det kan lade sig gøre, set i forhold til kvindernes komplekse situation. 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.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, ud fra interview med kvinderne ved de seneste tre tilsynsbesøg, 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 bearbejdning af volden.</p>	
<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.a</b>	
<p>Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren og har udelukkende vægtet udtalelser fra interviewede kvinder over begge tilsynsbesøg i 2018 samt det aktuelle tilsynsbesøg i 2019. Socialtilsynet har over de seneste tre tilsynsbesøg udelukkende talt med kvinder, der gav udtryk for stor tilfredshed med at bo på krisecenteret. Kvinderne beskrev, at de var i god trivsel, på trods af deres komplekse situation. Dertil kunne kvinderne 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. Kvinderne lægger også medarbejdernes kompetencer og omsorgsfuldhed til grund for deres øgede trivsel. De har erfaret, at medarbejderne møder kvinder med stor respekt og omsorg og agerer lyttende, nærværende og ikke fordømmende over for kvindens situation. Dette udløser tryghed og ro, således at kvinderne kan komme i bedring og trivsel.</p> <p>Ved det seneste tilsynsbesøg taler Socialtilsynet med to kvinder, hvoraf den ene var tæt på at flytte ud af tilbuddet. Begge kvinder kunne beskrive, at deres trivsel naturligt var påvirket af deres aktuelle situation. Samtidig kunne begge kvinder beskrive, at de oplevede stor støtte og relevant hjælp fra medarbejderne, til på sigt at komme i trivsel. En kvinde beskrev, hvorledes det havde 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.</p>	
<b>Indikator 05.b</b>	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.b</b>	
<p>Socialtilsynet fastholder 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.</p> <p>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.</p> <p>Af oplysninger i fremsendt dokumentation og gennem beskrivelser fra leder og medarbejdere over de seneste tilsynsbesøg 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.</p>	



Leder beskriver, at de har fået etableret et samarbejde med Fødevarerbanken med henblik på at give kvinderne et tilbud om mad. Fødevarerbanken har kontaktet den lokale Netto, hvor der er lavet en konkret aftale.

<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 05.c

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen af indikatoren og har blandt andet vægtet, at tilbuddet faciliterer forskellige typer af samtaler, både individuelt og gruppevis. Tilbuddet beskriver selv, at formålet med samtalerne er, at give kvinder og børn mulighed for at tale om deres oplevelser med volden, hvor medarbejderne støtter dem i at rumme disse oplevelser.

Kvinder kan over de seneste tilsynsbesøg beskrive, at de profiterer af gruppesamtalerne/kvindegruppen, som omhandler emner, der kan opleves voldsomme. Kvinderne kan beskrive en tryghed i at møde andre kvinder i tilsvarende situationer, hvilket gruppesamtalerne giver mulighed for. Dertil beskriver kvinderne 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 ydes en stor indsats fra tilbuddets side, i at få skabt kontakt til relevante aktører indenfor temaet.

Endvidere beskriver flere interviewede kvinder over de seneste besøg 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 ved seneste besøg, 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.

<b>Kriterium 07</b>	<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.

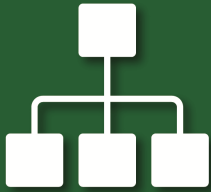
Socialtilsynet bemærker, at der er ansatte og/eller frivillige til rådighed hele døgnet, og at kvinderne giver udtryk for, at dette i væsentlig grad er med til at skabe tryghed på tilbuddet.

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



<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>	
<p>Socialtilsynet fastholder 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.</p> <p>Tilbuddet har forskellige sikkerhedsforanstaltninger installeret, blandt andet låst dør med dørtelefon og videoovervågning. Ligeledes er det en del af kvindernes opholdsplan at tale om 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.</p> <p>Leder giver udtryk for, at der er en tilgang på tilbuddet om ansvarlighed og respekt. Medarbejdere og frivillige vil gerne udstråle tilgængelighed og få et tillidsfuldt forhold til kvinderne, så disse vil kontakte leder, hvis der opstår situationer, som de er utrygge ved.</p> <p>Leder fremhæver vigtigheden af, at medarbejdere og frivillige fremtræder personlige og professionelle, men ikke private, af hensyn til kvindernes grænser.</p> <p>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 understøtte kvinden i at vælge en ny tilværelse for sig og sine eventuelt medfølgende børn.</p>	



	<b>Temavurdering</b>
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><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></p>

### 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 faglige tilgange og metoder og dels på 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 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, hvilket 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.

<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,7
--------------------------------	-----

### Udviklingspunkter

--

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

<b>Bedømmelse af kriterium</b>
--------------------------------



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 fokus på 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 opholdet. Endvidere skal leder også forestå den daglige drift og udvikling af Kvindekrisecenter Bornholm, herunder facilitere tilbuddets bestyrelse.

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 revideret vedtægterne, 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 større klarhed over opgaverne.

<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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. Baseret på interview med leder over de seneste tilsynsbesøg erfarer Socialtilsynet, at der ved ansættelse af yderligere en socialfaglig medarbejder er 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. De to medarbejdere fordeler opgaverne imellem sig, og leder står til rådighed ved sparring.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsesopgaven varetages forsvarligt og relevant har fået mere tid. Socialtilsynet finder 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 opholdet.

Endvidere er leder optaget af, hvordan tilbuddet kan højne fagligheden blandt de frivillige, men også optaget af at skabe klare retningslinjer i rekruttering af frivillige. Baseret på Socialtilsynets observationer og oplysninger over de seneste tilsynsbesøg, er Socialtilsynet betrygget i, at leder varetager ansvaret for de mange frivillige på en hensigtsmæssig måde.

Socialtilsynet vurderer, at leder også har mange opgaver omkring at facilitere relevante forhold for tilbuddets bestyrelse, hvilket også bliver bekræftet under Socialtilsynets deltagelse i bestyrelsesmøde.

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

<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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. 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. Ligeledes beskrives supervisionen meget brugbar og meningsfuld for medarbejderne.

Leder modtager ikke længere individuel supervision, idet leder har prioriteret deltagelse i et kollegialt sparrings-/supervisionsforum med andre krisecenterledere.

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 har leder fundet midler til supervision til de frivillige, hvilket betyder, at der i 2019 er etableret supervision to gange årligt til hver af de fem grupper af frivillige.

<b>Indikator 08.c</b>	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

**Bedømmelse af Indikator 08.c**

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og lægger vægt på, at tilbuddets bestyrelse fortsat ses at arbejde fokuseret med udviklingen af tilbuddet. Socialtilsynet fik ved det aktuelle tilsynsbesøg lejlighed til at deltage i møde med tilbuddets bestyrelse, særligt med henblik på at drøfte kommende udviklingstiltag for Kvindekrisecenter Bornholm. Ligeledes har Socialtilsynet fået tilsendt bestyrelsesreferater for møder afholdt i 2019.

Tilbuddets bestyrelse har igennem 2018 sikret en revidering af tilbuddets vedtægter, således at disse lever op til lov om socialtilsyn og åbner mulighed for yderligere et eksternt medlem i bestyrelsen. Dermed øges tilbuddets 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.

Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet har arbejdet og fortsat arbejder relevant med at få tilført bestyrelsen kompetencer, der kan bidrage til faglig og relevant sparring i forhold til tilbuddets leder og den videre udvikling af tilbuddet.

Bestyrelse og leder har siden seneste tilsynsbesøg gennemført bestyrelsesuddannelse igennem Frivillighed.dk, hvor det blev præciseret hvilke opgaver, bestyrelsen har i tilbuddet.

Baseret på drøftelser med bestyrelsen ved det aktuelle tilsynsbesøg, ser Socialtilsynet fortsat et potentiale for at supplere bestyrelsen med flere socialfaglige, juridiske samt økonomiske kompetencer, der kan understøtte tilbuddets daglige drift og videreudvikling. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets bestyrelse arbejder aktivt med nye tiltag og den generelle udvikling af tilbuddet, men finder fortsat potentiale for udvikling.

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

**Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at den daglige drift af tilbuddet varetages af en ansvarlig leder og bestyrelse samt to kompetente medarbejdere. Socialtilsynet har lagt vægt på, at tilbuddets leder har fokus på tilbuddets samlede faglige kapacitet, herunder kontinuerligt fokus på metodeudvikling og implementering af relevante tilgange og metoder både for de to fastansatte medarbejdere men også for den store gruppe af frivillige.

Baseret på interview med kvinder over de seneste tilsynsbesøg vurderer Socialtilsynet, at der i 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 fagligt 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. Imidlertid kan kvinder over tid også beskrive, at medarbejderne til tider har travlt og at det socialfaglige personale mangler ind over weekenden, hvor der kun er frivillige tilstede.

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

**Bedømmelse af Indikator 09.a**



Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad, idet der lægges vægt på, at samtlige kvinder, som Socialtilsynet har talt med over de seneste besøg, oplyser, at de i meget høj grad kan få den kontakt til deres kontaktperson og andre medarbejdere, som de ønsker og har behov for. Kvinderne beskriver endvidere, at medarbejderne i meget høj grad har relevante kompetencer i forhold til deres behov og problemstillinger. I lighed med tidligere tilsynsbesøg tilkendegiver kvinderne, at de oplever at blive mødt omsorgsfuldt og anerkendende af medarbejdere, der har stor indsigt i voldens dynamik og i deres særlige situation. De beskriver, at medarbejdernes evne til at formidle denne viden videre blandt andet gennem gruppesamtaler har stor betydning for deres trivsel og udvikling under deres ophold i tilbuddet.

I bedømmelsen er det samtidig vægtet, at der i løbet af 2018 er tilført yderligere en socialfaglig medarbejder i tilbuddet, hvilket vurderes at have afgørende betydning for den indsats, tilbuddet 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.

Leder beskriver fortsat 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. Hertil konstaterer Socialtilsynet også i fremsendt dokumentation, at medarbejderne løbende tilbydes opkvalificerende aktiviteter, som kan understøtte tilbuddets samlede indsats og styrke det faglige fundament.

Socialtilsynet får gennem de seneste tilsynsbesøg i både 2018 og 2019 indtryk af, at både leder og medarbejdere er kompetente og i besiddelse af relevante uddannelses- og erfaringsmæssige kompetencer.

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 eller skal levere samme indsats overfor kvinder og børn, som medarbejderne.

Socialtilsynet er vidende om, at Kvindekrisecenter Bornholm i stor udstrækning driftes af de frivillige og kun i hverdagen og primært i dagtimerne dækkes af medarbejdere med socialfaglige og pædagogiske kompetencer, hvorfor Socialtilsynet fortsat lader bedømmelsen af indikatoren afspejle dette.

Bestyrelse og leder gav også ved det aktuelle tilsynsbesøg udtryk for, at de arbejder med en opmærksomhed på, at Kvindekrisecenter Bornholm har en lav normering og er det tilbud, der anvender flest frivillige, som en forudsætning for tilbuddets drift.

Socialtilsynet fastholder fortsat, 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 aftentimerne og hele weekenden, kun er dækket ind af frivillige og ingen medarbejdere med pædagogiske og/eller socialfaglige kompetencer, hvilket også begrundes at bedømmelsen fastholdes på 4.

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

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

#### Bedømmelse af Indikator 09.b

I bedømmelsen af indikatoren, som hæves fra 4 til 5, har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddets personalegennemstrømning ligger på et meget lavt niveau, idet ingen medarbejdere er ophørt igennem det seneste år. Tilbuddet er i 2018 blevet opnormeret med en medarbejder, der er ansat pr. 1. maj 2018; siden der er der ikke sket forandringer i relation til de medarbejdere, der indgår i arbejdet med kvinderne.

Imidlertid opererer tilbuddet med mange frivillige, hvor der ses en større udskiftning, hvilket Socialtilsynet vurderer som naturligt, som en del af driften i tilbuddet. På baggrund af beskrivelser fra leder, har der siden seneste tilsynsbesøg ikke været afskedigelser af frivillige.

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


<b>Bedømmelse</b>	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 2018, samt interviews under seneste tilsynsbesøg vægtet. Af oplysninger på Tilbudsportalen fremgår det, at tilbuddet har et gennemsnitligt sygefravær på 3,7 dage for 2018. Under tilsynsbesøget oplyses det af leder, at sygefraværet aktuelt for 2019 ligger på et meget lavt niveau.





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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer 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 de seneste tilsynsbesøg relevant redegøre for tilbuddets valgte tilgange og metoder og hvordan de anvendes i det daglige arbejde med kvinderne.</p> <p>Baseret på oplysninger fra leder, medarbejdere og kvinder, vurderer Socialtilsynet, at de øgede socialfaglige/pædagogiske 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 over de seneste tilsynsbesøg. Endvidere beskriver interviewede kvinder, at tilgangen fra medarbejderne er meget respekt- 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.</p> <p>Endelig er det Socialtilsynets vurdering, at den tværfaglige sammensætning i medarbejdergruppen samlet bidrager til, at målgruppens behov kan tilgodeses.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter	
<p>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.</p>	

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



Socialtilsynet vurderer fortsat, 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 fremsendte oversigt over kurser siden seneste tilsynsbesøg. Endelig har Socialtilsynet lagt vægt på, at medarbejdere og frivillige modtager ekstern supervision.

Kvindekrisecenter Bornholm anvender fortsat en stor gruppe af frivillige og Socialtilsynet anerkender, at de frivillige er med til at sikre, at der kan tilbydes døgn dækning og at den daglige drift dermed kan varetages forsvarligt. De frivilliges opgave er blandt andet at sikre, at krisecenteret er døgnåbent, aflaste med praktiske opgaver, opretholde sikkerheden og være rollemodel. Socialtilsynet anerkender vigtigheden af de frivilliges tilstedeværelse, som medvirkende til at kunne sikre døgn dækning, hvilket af kvinderne beskrives som tryghedsskabende. Imidlertid beskrives det over flere tilsynsbesøg af interviewede kvinder, at de primært søger de socialfaglige medarbejders kompetencer, da kvinderne har brug for den viden og ekspertise, disse besidder.

<b>Indikator 10.a</b>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 10.a</b>	

Socialtilsynet bedømmer indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad og lægger i særlig grad vægt på kvindernes meget positive omtale af medarbejderne ved både dette og tidligere tilsyn. Kvinderne fortæller uafhængigt af hinanden, at de i meget høj grad føler sig mødt af leder og medarbejdere, der har stor viden om voldens konsekvenser på både det sociale, fysiske og psykiske plan. Kvinderne giver endvidere udtryk for, at medarbejderne har stort indblik i den enkeltes situation og behov og giver samtidig konkrete eksempler på, hvordan medarbejderne støtter kvinderne både i forhold til det praktiske som bolig søgning, kontakt til jobcentre, forældremyndigheds sager mv., og på det mere personlige plan gennem støttende samtaler, både individuelt og på gruppe niveau.

Endvidere har Socialtilsynet vægtet interview med medarbejdere over de seneste tilsynsbesøg, hvoraf det tydeligt fremgår, at medarbejderne har både viden og erfaring med målgruppen samt valgte faglige tilgange og metoder. Dertil konstaterer Socialtilsynet, 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 fortsat i sin bedømmelse, at den samlede medarbejdergruppe, inklusiv leder, løbende opdaterer deres viden og at tilbuddet er meget stringent 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 pædagogisk medarbejder er i gang med en etårig uddannelse i løsningsfokuseret terapi og supervision, samt at socialrådgiver i efteråret 2019 påbegynder en etårig traume uddannelse ved Dispuk. Dertil skal begge socialfaglige medarbejdere deltage i konferencen "Nordiske kvinder mod vold".

Af fremsendt oversigt over kompetenceudvikling for medarbejdere og frivillige for 2019 fornemmer Socialtilsynet en stor opmærksomhed på at sikre opdateret viden inden for området. Tilsvarende beskriver leder at prioritere dette.

Medarbejderne har i løbet af 2018 iværksat børnesamtaler, der skal sikre fokus på børnenes oplevelser af vold, forholdet til biologisk far og tilknytning/relation til mor, samt understøtte børnenes konkrete behov, hvilket Socialtilsynet finder relevant og påkrævet i et kvindekrisecenter. Af fremsendt dokumentation ses disse samtaler praktiseret og fremstår understøttende for den samlede indsats til mor og barn.

Kvindekrisecenter Bornholm har desuden et stort antal frivillige, som typisk har en til to ugentlige vagter. Opgaverne for de frivillige kan være mangeartede, som 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. Dertil faciliteres forskellige former for temadage, gruppemøder samt supervision for de frivillige. Tiltag som skal understøtte deres virke i tilbuddet. Socialtilsynet finder det fortsat afgørende, at leder sikrer tid og ressourcer til orientering og implementering af faglige tilgange og metoder, i forhold til de frivillige, således at der i tilbuddets daglige praksis er en fælles referenceramme at arbejde ud fra.

Leder beskriver, at hun fortsat arbejder på at få tilknyttet en frivilligkoordinator, som vil kunne varetage de mangeartede opgaver, der er forbundet med anvendelse af frivillige.



<b>Indikator 10.b</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet hæver bedømmelsen og lægger vægt på, at Socialtilsynet over de seneste tilsynsbesøg i både 2018 og 2019 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 de seneste tilsynsbesøg 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, når de indskrives. 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.

En kvinde beskriver ved det aktuelle tilsynsbesøg, at hun i meget høj grad oplever kompetente medarbejdere i tilbuddet. Kvinden har en oplevelse af, at medarbejderne ved, hvad de har med at gøre og er dygtige til at hjælpe hende med at bearbejde de psykiske konsekvenser af volden. Dertil beskriver kvinden, at medarbejderne møder kvinderne uden forbehold - de stiller op og lytter på en meget nærværende måde, og dermed etableres der tryghed og tillid mellem medarbejdere og kvinder.


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 er igennem de seneste tilsynsbesøg blevet betrygget i, at leder varetager denne opgave på en hensigtsmæssig måde og handler relevant, når kvinder oplever episoder med frivillige, som ikke er i overensstemmelse med tilbuddets anerkendende tilgang og værdisæt.

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

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

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



	<b>Temavurdering</b>
	<h2>Fysiske rammer</h2> <p><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

<b>Vurdering af tema</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet umiddelbart fremstår indrettet med faciliteter og rammer til formålet. Kvindekrisecenter Bornholm er beliggende i en ældre ejendom i Rønne by med placering tæt på bymidten, som giver kvinderne gode muligheder for at kunne deltage i aktiviteter i lokalområdet, ligesom børn fra tilbuddet har dagtilbud og skole tæt på.</p> <p>De fysiske rammer er grundlæggende velholdte og giver i nogen udstrækning både børn og kvinder mulighed for at få opfyldt særlige behov, samtidig med at sikkerhedsniveauet er på et rimeligt niveau. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets ledelse, bestyrelse og medarbejdere har en fin opmærksomhed på at skabe en tryk, hyggelig og hjemlig ramme, hvilket også beskrives af interviewede kvinder. Tilbuddet har et velindrettet fællesrum, som anvendes til stue/spisestue/legerum samt en have med legeplads, som også tager udgangspunkt i børns behov i forskellige aldre.</p> <p>Imidlertid vurderer Socialtilsynet, at husets lille køkken i mindre grad understøtter kvindernes behov, idet køkkenet og dets faciliteter er meget trange. Det er ikke muligt for flere kvinder at lave mad samtidig, endvidere har hver kvinde blot en hylde i et køleskab, hvilket i meget lille grad understøtter deres behov.</p> <p>Ligeledes vurderer Socialtilsynet, at toilet- og bedefaciliteterne i mindre grad understøtter kvindernes trivsel og behov og de vurderes til en vis grad utidssvarende, idet tilbuddets faciliteter kun rummer et bad til fire kvinder samt medfølgende børn.</p> <p>Endelig vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet mangler lokale- og mødefaciliteter, der dækker behovet for afvikling af private/behandlingsorienterede samtaler med kvinderne. Der er ingen ledige rum til at afholde hverken individuelle eller gruppesamtaler. Tilbuddet anvender aktuelt ejendommens kælder til disse samtaler, hvilket Socialtilsynet finder uhensigtsmæssigt, da kælderen ikke er beregnet eller godkendt til længerevarende ophold eller som arbejdsplads.</p> <p>Da tilbuddet ofte modtager kvinder, der nødvendigvis må have ophold i mange måneder og som har to eller flere medfølgende børn i forskellige aldre, er tilbuddet og kvinderne udfordret af, at der ikke findes rum, der kan anvendes som værelse til større børn.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	2,5

<b>Udviklingspunkter</b>	
<p>Socialtilsynet opfordrer tilbuddet til at anvende de fornødne ressourcer på de fysiske rammer i tilbuddet, således at disse fremstår med opmærksomhed på målgruppens behov. Her tænkes særligt på udvidelse af bade- og køkkenforhold, samt muligheden for lokaler til gruppe- og individuelle samtaler. Socialtilsynet finder det mindre hensigtsmæssigt, at tilbuddet anvender husets kælderlokaler til den form for samtaler, idet kælderen ikke er beregnet til hverken beboelse eller som arbejdsplads.</p>	

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



Baseret på oplysninger fra kvinder over de seneste tilsynsbesøg vurderer Socialtilsynet 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 tilsynsbesøg i både 2018 og 2019, 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 særligt faciliteterne udendørs som velfungerende og anvendelige. Imidlertid giver kvinderne over de seneste tre tilsynsbesøg udtryk for, at tilbuddets badeværelses- og køkkenfaciliteter ikke er helt tidssvarende, hvilket også observeres af Socialtilsynet ved det aktuelle tilsynsbesøg.

Dermed finder Socialtilsynet fortsat begrænsninger i tilbuddets samlede faciliteter, set i forhold til målgruppens behov. Dette særligt i forhold til manglende samtalerum, hvor individuelle samtaler kan faciliteres, men også i de begrænsninger der ligger i tilbuddets badeværelses- og køkkenfaciliteter.

<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Socialtilsynet sænker bedømmelsen og lægger vægt på udtalelser og oplysninger over de seneste tilsynsbesøg. Kvinderne beskriver ved de seneste tilsynsbesøg en oplevelse af at føle sig trygge i tilbuddet, som er medvirkende til at opleve trivsel.

Kvinderne beskriver over flere besøg, at stedet har været det mest 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.

Leder og medarbejdere kan beskrive en oplevelse af, at kvinderne finder tryghed i rammen, men forklarer også, at flere kvinder i deres evaluering og tilbagemelding til tilbuddet giver udtryk for en utilfredshed med lydniveauet i tilbuddet, som har betydning for kvindernes trivsel. Der opleves meget lyd i tilbuddet, hvilket Socialtilsynet også erfarer under det aktuelle tilsynsbesøg. Leder og medarbejder giver udtryk for, at det i mange henseender har stor betydning, at huset er så dårligt lydisolaret. Det nævnes, at kvinderne kan føle sig presset til at tisse på deres børn, at det er meget svært at gennemføre fortrolige samtaler i huset, at kvinderne kan føle sig overvåget, når medarbejderne kan høre alt hvad der foregår mv. Alt sammen situationer, der reelt kan påvirke kvindernes oplevelse af trivsel.

Kvinder beskriver ved tilsynsbesøg i 2018 og i 2019, 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 frivillige, 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. Det er oplyst af leder, at medarbejdere og frivillige ikke længere skal anvende køkkenet i stueetagen, da dette køkken er forbeholdt kvinderne. Medarbejdere og frivillige skal anvende køkkenet i kælderen. Imidlertid finder Socialtilsynet fortsat køkkenet i stueetagen meget trangt, i lyset af, at fire kvinder og medfølgende børn skal dele faciliteterne samtidig på bestemte tidspunkter af døgnet.

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

Endvidere er der lagt vægt på, at tilbuddet mangler faciliteter til de mere private/behandlingsorienterede 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 flere af kælderenes rum, hvilket Socialtilsynet ikke finder hensigtsmæssigt i relation til kælderenes anvendelse.

<b>Indikator 14.b</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	2 (i lav grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet sænker bedømmelsen og har lagt vægt på, at ejendommen fremstår velholdt og med de nødvendige værelser og faciliteter, herunder udendørsfaciliteter og legeplads til børnene, men samtidig utidssvarende på en del vigtige områder, set i forhold til tilbuddets formål og målgruppens behov. Det er tydeligt for Socialtilsynet, at leder og medarbejdere mellem hvert tilsynsbesøg, har arbejdet med de fysiske rammer og de muligheder, der er i



tilbuddets faciliteter, og løbende gør en stor indsats for at skabe de bedst mulige rammer til kvinderne, med afsæt i kvinder og børns behov.

Det er vægtet i bedømmelsen, at kvinderne over de seneste tilsynsbesøg overvejende giver udtryk for tilfredshed med rammerne i tilbuddet og beskriver, at de finder løsninger på de udfordringer, de oplever i den tid, de skal opholde sig i tilbuddet. Fx beskriver kvinder over de seneste besøg, at de tilpasser sig hinanden i forhold til, at der blot er et bad tilgængeligt for fire kvinder samt medfølgende børn. Ligeledes beskriver en kvinde ved det aktuelle tilsynsbesøg, at de laver mad på skift, så der ikke bliver for trangt i køkkenet. Denne kvinde beskriver, at hun giver plads til kvinder med børn, så de kan komme til først og fremmest. Dertil beskriver kvinden, at det for hende lader sig gøre at opbevare sin mad på den ene tildelte hylde i køleskabet, men at hun vurderer det udfordrende for kvinder med børn, at køleskabspladsen er så trang.

Socialtilsynet finder tilbuddets køkkenfaciliteter begrænsende, set i forhold til kvindernes behov. Det er ikke fysisk muligt for fire kvinder at lave mad samtidig, dels på grund af pladsmangel i køkkenet, og dels på grund af, at der kun er et komfur til rådighed.

Kvinderne fremhævede ved tidligere tilsynsbesøg, at muligheden for at gå ud i haven havde stor betydning - særligt for medfølgende børn. De udendørs rammer i tilbuddet fremstår indrettet med stor omtanke for målgruppens behov.

Da de fysiske rammer har begrænsede muligheder, anvendes kælderen også af kvinder og medarbejdere, idet vaskerum og opholdsrum findes her, ligesom der er etableret lege- og samtalerum der. Imidlertid er der målt 97% fugt i væggene i tilbuddets vaskekælder ved seneste tilsynsbesøg, ligesom Socialtilsynet erfarer, at der også ses fugtskader i andre kælderrum, blandt andet i det rum som anvendes til gruppesamtaler.

Ved drøftelser med bestyrelse og leder gives der fortsat udtryk for et ønske om at udvikle tilbuddet, således at rammerne bliver mere egnede til formålet. Socialtilsynet anerkender dette ønske og finder ligeledes behov for at gøre de fysiske rammer i tilbuddet mere tidssvarende. Dertil ser Socialtilsynet fortsat et behov for rum, der kan anvendes til at afvikle samtaler, så kvinderne kan tilbydes et fortroligt rum, hvor der er garanteret ro. Endvidere rum, som ikke er etableret i en kælder, der kun giver mulighed for to timers ophold.

**Økonomisk Tilsyn****Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi**

Kvindekrisecenter Bornholm har aflagt revideret regnskab i overensstemmelse med gældende regler og af årsrapporten for 2018 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 for 2019, vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet fortsat 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. Dertil er der i budgettet begrænsede muligheder for at gøre tiltag i tilbuddets fysiske rammer, om end Socialtilsynet finder behov for at udvide tilbuddets køkken- og bade-/toiletfaciliteter. Socialtilsynet har over flere år set, at tilbuddet har formået at indsamle ekstraordinære midler gennem fonde mv. til at facilitere ekstra aktiviteter samt tilbud til kvinderne, hvilket understøtter den samlede indsats i forhold til kvinder og børn.

**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 2019. 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 2019 er udarbejdet ud fra de gældende retningslinjer for indlevering af budgetter for tilbud.

Tilbuddets økonomiske råderum er fastsat af et årligt driftstilskud fra Bornholms Regions Kommune, hvormed tilbuddet ikke som sådan har indflydelse på denne økonomiske ramme. Tilbuddets takst fastsættes på baggrund af belægningsprocenten i tilbuddet årene før.

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

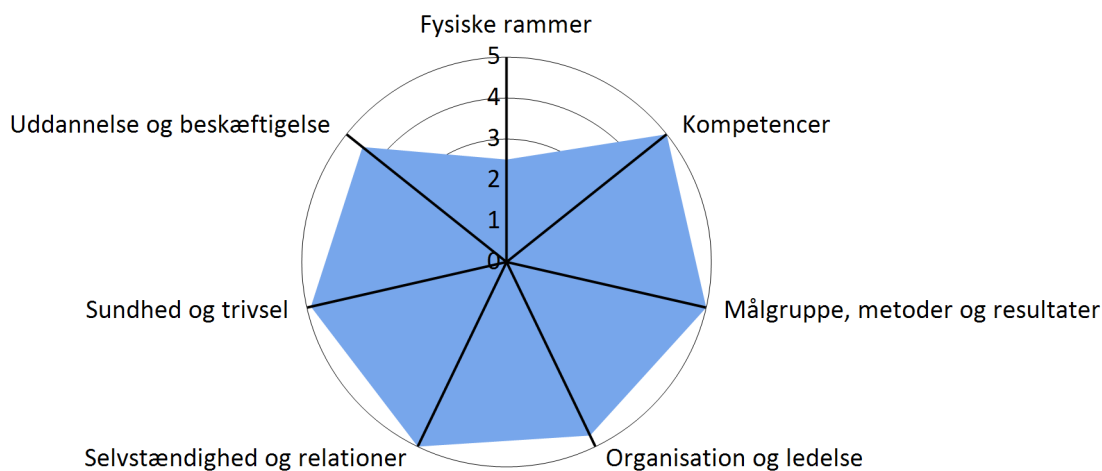
Baseret på oplysninger fra budget 2019 vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet opererer indenfor en økonomisk ramme, der gør det svært at realisere den fornødne kvalitet i relation til tilbuddets målgruppe. Tilbuddets normering og dermed ressourcer til arbejdet med kvinderne er begrænsede, hvilket påvirker 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.

**Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?**

Baseret på oplysninger fra indberettede nøgletal for 2018 samt budget for 2019 er tilbuddets økonomi gennemsigtig for Socialtilsynet. Tilbuddet fremsender budget baseret på det årlige driftstilskud fra BRK.


**Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.**

<b>Dokumenter</b>	Indberetninger til Tilbudsportalen Fremsendt materiale på udvalgte kvinder Oversigt over ind- og udskrevne kvinder Oversigt over aktuelle samt ophørte medarbejdere Referater fra bestyrelsesmøder Oversigt over kompetenceudvikling for medarbejdere og frivillige for 2019 Velkommen til kvindekrisecenter Bornholm - velkomstfolder til kvinder Samtaler med kvinder og børn - Kvindekrisecenter Bornholm Materiale fra fælles temadag for frivillige og ansatte
<b>Observation</b>	
<b>Interview</b>	Tirsdag den 21. august 2019: deltagelse i møde med tilbuddets bestyrelse Onsdag den 22. august 2019: Interview med tilbuddets leder Interview med en kvinde Interview med en medarbejder  Socialtilsynet har taget kontakt til handlekommune for to indskrevne kvinder, men har ikke fået tilbagemelding.
<b>Interviewkilder</b>	Beboere Bestyrelse 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.