



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



<b>Tilbuddets navn:</b>	KVINDEKRISECENTER BORNHOLM
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	19-05-2021
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Selvstændighed og relationer	6
Kriterium 2	6
Sundhed og trivsel	8
Kriterium 4	8
Kriterium 5	9
Kriterium 7	11
Kompetencer	12
Kriterium 10	12
Fysiske rammer	14
Kriterium 14	15
Økonomi	17
Økonomi 1	17
Økonomi 2	17
Økonomi 3	17
Spindelvæv	18
Datakilder	18
Interviewkilder	18
Observationskilder	19



## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

---

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Basisinformation

Tilbuddets navn	KVINDEKRISECENTER BORNHOLM
Hovedadresse	Haslevej 64 3700 Rønne
Kontaktoplysninger	Tlf.: 56951830 E-mail: krisecenter.bornholm@mail.dk Hjemmeside: <a href="http://www.krisecenter-bornholm.dk">http://www.krisecenter-bornholm.dk</a>
Tilbudsleder	Ingrid Jørgensen
CVR-nr.	15107081
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Kvindekrisecenter, § 109
Pladser i alt	4
Målgrupper	Overgreb, andet Voldeligt overgreb

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Randi Larsen Birgitte Barkholt
Tilsynsbesøg	25-02-2021 12:00, Uanmeldt, KVINDEKRISECENTER BORNHOLM

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
KVINDEKRISECENTER BORNHOLM	4	Kvindekrisecenter, § 109



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Kvindekrisecenter Bornholm er et godkendt 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.

Socialtilsyn Hovedstaden har afviklet uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg på Kvindekrisecenter Bornholm. Den 25 februar 2021 ved fysisk besøg, hvor tilsynet interviewede en kvinde og efterfølgende ved Skype interview med leder og medarbejdere den 1. marts 2021. Dokumentation er efterfølgende modtaget i perioden 11.03-29.03.2021. På baggrund af tilsynsbesøget vurderer Socialtilsynet fortsat, at Kvindekrisecenter Bornholm er et veldrevet og kvalificeret tilbud til målgruppen af voldsramte kvinder og deres eventuelt medfølgende børn.

Socialtilsynet har ved dette tilsyn behandlet temaerne; Sociale relationer og selvstændighed, Sundhed og Trivsel, Kompetencer og Fysiske rammer samt økonomi.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i så høj grad som det er muligt, under hensyn til kvindernes sikkerhed og ophold på krisecenter og aktuelle restriktioner i forbindelse med Covid-19, understøtter kvinder og børns sociale relationer og selvstændighed. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet har fokus på at støtte kvinder og børn i at mødes med få, men nære relationer udenfor centret, ligesom det dokumenteres, at tilbuddet er opmærksomme på, at medfølgende børn så vidt muligt og når restriktioner tillader det, igen kommer i dagtilbud og skole.

Det er fortsat tilsynets vurdering, at tilbuddet i så vid udstrækning som muligt med gældende restriktioner sikrer, at kvinder og børn har adgang til relevante sundhedsydelser, ligesom at børnene kommer i dagtilbud i takt med, at der er åbnet. Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet dokumenterer stor viden om hvilke myndigheder og eksterne samarbejdspartner, som kvinderne skal rette henvendelse til for bedst mulig rådgivning for et fremtidigt selvstændigt liv uden vold.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets faste medarbejdere og to projektmedarbejdere, frivillighedskordinator og pædagogisk børnemedarbejder, alle har relevante faglige, personlige og relationelle kompetencer og besidder stor viden der retter sig mod kriseramte kvinder og børn i forhold til at støtte kvinderne til en fremtid uden vold.

Samtlige faste medarbejdere og projektmedarbejdere har relevant efteruddannelse og modtager kontinuerlig supervision, ligesom de deltager i relevante netværk, som medvirker til, at tilbuddet kan fastholde høj faglig kvalitet.

Endelig er det Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets nuværende fysiske ramme i mindre grad imødekommer kvinder og medfølgende børns behov og dermed understøtter trivsel. Tilbuddets rammer fremstår på nogle områder utidssvarende, særligt i forhold til køkken- og bedefaciliteter samt samtale- og møderum til fortrolige samtaler. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets har gjort tiltag til forbedringer, som f.eks. skab til hver kvinde i køkkenet og et renoveret vaskerum, samt etablerede aktivitetsområde for mindre børn i tilbuddets fælles opholdstue. Ikke desto mindre finder tilsynet det fortsat uhensigtsmæssigt, at fire kvinder samt medfølgende børn skal dele et bad samt et lille køkken med et komfur, hvilket særligt udfordrer kvinderne, når der er flere, der skal lave mad på en gang, ligesom fortrolige samtaler foregår i tilbuddets kælderfaciliteter, der ikke er lydisolerede og ikke egnede til længere ophold.

Tilbuddets økonomi afventer Socialtilsynets behandling ved økonomikonsulent, herunder tilbuddets opfølgning på teknisk afvisning af budget 2021.

## Særligt fokus i tilsynet

---

Sociale relationer og selvstændighed, Sundhed og trivsel, Kompetencer og Fysiske rammer

## Sanktioner

---

### Påbud

---

Ingen påbud

### Vilkår

---

Ingen vilkår



## Selvstændighed og relationer

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. 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 netværk og relationer på sociale medier, samt 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 borgeres 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. 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. 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.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer fortsat, at Kvindekrisecenter Bornholm grundlæggende styrker kvindernes sociale kompetencer og selvstændighed, en indsats med udgangspunkt i individuelle opholdsplaner og ved relevant pædagogisk støtte og vejledning samt samtaler, som foregår både individuelt og gruppevis.

Pga. Covid-19 og deraf følgende restriktioner har de indskrevne kvinder og medfølgende børn været begrænset i forhold til at danne relationer ved at deltage i sociale aktiviteter som fælles ture, fælles spisning og generelt i sociale og kulturelle aktiviteter udenfor huset. På den anden siden vægter tilsynet, at tilbuddet i meget høj grad og så vidt muligt understøtter, at kvinder og børn har gode muligheder for at have kontakt til nære relationer under opholdet, under hensynstagen til kvindens aktuelle sikkerhedsbehov og aktuelt Covid-19.

Det bekræftes af kvinderne ved samtlige tilsyn, at det er kvindernes oplevelse, at tilbuddet er meget behjælpelige i forhold til, at kvinderne kan mødes med deres netværk udenfor tilbuddet, herunder at tage på weekends. Det er Socialtilsynets vurdering, at medarbejdernes indsats støtter kvinderne i at rette fokus på de sunde og ikke voldelige relationer og aktiviteter, og sige fra overfor relationer, hvor kvinderne ikke bliver respekteret eller bliver misbrugt. En tilgang der er med til at styrke og opbygge kvindernes selvstændighed fremadrettet. Endeligt vægter tilsynet, det fremgår af tilbuddets dokumentation, at tilbuddet har en faglig viden og indsigt i forhold til kvindernes behov for psykologbehandling desangående.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Kriterium 2

*Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed*

#### Bedømmelse af kriterium

Der er i forbindelse med seneste tilsyn ikke tilgået Socialtilsynet oplysninger om væsentlige ændringer til dette kriterie.

Det er derfor fortsat Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets indsats styrker kvindernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Tilbuddet støtter kvinderne i deres personlige udvikling gennem gruppesamtaler mellem kvinderne, understøttet af tilbuddets 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.

Tilbuddets opholdsplaner understøtter kvindernes selvbestemmelse og medinddragelse, hvilket fortsat bekræftes af interviewet kvinde, der oplyser at opholdsplanen tager udgangspunkt i kvindens egne ønsker og behov.

Tilbuddets opholdsplaner dokumenterer, at tilbuddet systematisk og relevant støtter kvinderne i forhold til at søge bolig, reflektere over voldens konsekvenser for kvindens liv, henviser til netværk for voldsramte kvinder, understøtte kvinder i retssager angående forældremyndighed/samvær, kontakt til Udlændinge Styrelsen, samt arbejde fokuseret med udvikling og trivsel for kvinderne og deres medfølgende børn. Socialtilsynet vurderer tilbuddet ved seneste tilsyn er ved at udvikle og dokumentere en mere konsekvent brug af tilbuddets dagbogssystem og dets muligheder, hvilket kvalificerer tilbuddets opholdsplaner og dermed tilbuddets støtte til kvindernes opnåelse af større selvstændighed og sociale relationer. Det er fortsat Socialtilsynets vurdering, begrundet også i seneste tilsyn og interview med kvinde, at kvinderne oplever sig støttet i kontakten til netværk og det omgivende samfund i det omfang, det er muligt, herunder med aktuell hensyntagen til gældende restriktioner i forhold til Covid-19.



## Indikator 2.a

---

*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.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 2.a

I bedømmelsen, som fastholdes, vægter Socialtilsynet, at det fremgår af modtaget dokumentation og interview med kvinderne, også ved seneste tilsynsbesøg, at kvindernes opholdsplaner er udarbejdet i tæt samarbejde mellem kvinde og tilbuddet.

Opholdsplanerne har fortsat udgangspunkt i, hvad kvinderne ønsker at arbejde med og er fokuseret på. Tilbuddets opholdsplaner indeholder konkrete mål i forhold til, hvordan kvinderne og medfølgende børn kan indgå i sociale relationer og på sigt opnå et så selvstændigt liv udenfor krisecentret som muligt. Kvindernes mål relaterer sig til eksempelvis bolig, økonomi/indtægt, udflytning, skilsmisse og samvær mm. Socialtilsynet bedømmer, at opholdsplanen indeholder de mål, som er aktuelle for den enkelte kvinde, hvilket bekræftes også i seneste interview med kvinde, ligesom kontinuerlige drøftelse af mål i højere grad end tidligere afspejles i tilbuddets dagbogsnotater. Det er tidligere oplyst af medarbejdere og kvinder, at opholdsplanen udarbejdes igennem ugentlige samtaler mellem kvinden og en medarbejder. Dette bedømmer socialtilsynet fortsat som gældende, da tilsynet ikke er gjort bekendt med, at der er sket væsentlige ændringer i den henseende. Socialtilsynet vægter, at interviewet kvinde bekræfter tidligere udsagn fra kvinderne om, at tilbuddet støtter og forbereder hende på en selvstændig tilværelse udenfor tilbuddet. Socialtilsynet bedømmer, at dette er i tråd med tilbuddets Empowerment tilgang, hvor tilbuddet søger at støtte kvinderne i finde ressourcerne til større grad af selvstændighed.

## Indikator 2.b

---

*Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.*

**Bedømmelse** 3

### Bedømmelse af Indikator 2.b

Socialtilsynet sænker bedømmelsen, da kvindernes mulighed for at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund er særdeles begrænset pga. Covid-19. Det sidste år har kvinderne på krisecenteret på samme vis som den øvrige befolkning ikke haft mulighed for at aktivt socialt liv, da landet har været præget af flere nedlukninger. I forvejen begrænses kvindernes sociale liv udenfor tilbuddet grundet deres udsathed og livssituation, herunder behov for at være skærmet i forhold til voldsudøver.

Tilbuddets mange frivillige, som har stået for forskellige aktiviteter ud af huset for kvinder og børn, har ikke kunnet tilbyde og gennemføre mange af de aktiviteter, som de plejer. Desuden har tilbuddet færre frivillige end sidste år, da flere frivillige har valgt at stoppe pga. Covid-19.

I forbindelse med tilsynet februar 2021, oplyste frivillighedskoordinator, at grundet restriktioner på antal forsamlede, kan tilbuddet aktuelt ikke lave intro programmer for frivillige. Dog oplyser leder, at der igen er tilgang af frivillige i takt med, at Danmark åbner igen.

På den anden side vægter tilsynet, at tilbuddet trods restriktioner formår med medarbejdernes indsats at skabe små forløb inde i tilbuddets have, eller sammen med børnemedarbejder, med spil, håndarbejde og socialt fælleskab og leg i tilbuddets have.

Desuden at tilbuddets opholdsplaner i meget høj grad dokumenter, at tilbuddet støtter op omkring, at medfølgende børn, så vidt der er åbnet, kommer i dagtilbud. Ligeledes at kvinderne kommer til aftalte møder og kan besøge få men nære relationer udenfor tilbuddets rammer.

## Indikator 2.c

---

*Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 2.c

Bedømmelsen fastholdes, da kvinder ved dette tilsyn og samtlige tidligere tilsyn har givet udtryk for at have kontakt til familie og netværk i det omfang, det er muligt og sikkert, når kvinderne er indskrevet på et krisecenter. Socialtilsynet vægter, at kvinde oplever, at tilbuddet er opmærksomme på kvindens behov for at få ferie et par dage, og at tilbuddet var behjælpelig med at arrangere og ændre på aftaler, så det kunne lade sig gøre. Samtidig er det tilsynets bedømmelse, at interviewede kvinder ved dette som tidligere tilsyn har en forståelse for, at 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.



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

## Vurdering af tema

Det er fortsat Socialtilsynets vurdering, at Kvindekrisecenter Bornholm prioriterer det højt, at understøtte de krise- og voldsramte kvinder og medfølgende børns sundhed og trivsel. Dette sker med en indsats, der støtter kvinderne i at håndtere egen livssituation og fremtidigt leve uden vold og overgreb, og derigennem sikrer kvindernes mentale som fysiske sundhed.

Socialtilsynet konstaterer ved uanmeldt tilsyn februar 2021, ved besigtigelse og interview med ledelse, medarbejdere og kvinde, at tilbuddet fortsat gør en stor indsats i forhold til at sikre at overholde Sundhedsstyrelsens retningslinjer i forhold til Covid-19.

Ligeledes fremgår det, at der er implementeret rutiner omkring hygiejne og rengøring, der er kendt af alle i tilbuddet, ligesom der synligt ses ophængte retningslinjer rundt omkring i tilbuddet for at hindre evt. smittespredning.

Det er Socialtilsynets vurdering, at til forskel fra foråret 2020, er der igen henvendelser fra kvinder og medfølgende børn, ligesom tilbuddets kvinder igen kan komme i eksterne behandlingsforløb herunder psykolog. Det er fortsat tilsynets vurdering, ud fra modtaget dokumentation og interviews, at tilbuddet i så vid udstrækning, som det praktisk er muligt med gældende restriktioner, sikrer, at kvinder og børn har adgang til relevante sundhedsydelse, ligesom børnene kommer i dagtilbud i takt med, at der er åbnet mulighed for det.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet meget stringent dokumenterer i modtagne opholdsplaner. Her ses en stor viden og indsigt i komplekse forløb, der er iværksat for kvinderne hos forskellige myndigheder og instanser. Desuden dokumenterer tilbuddet stor viden om, hvor det er relevant, at kvinderne skal rette henvendelse, ligesom en løbende opfølgning med kvinderne og involverede eksterne samarbejdspartner på glimrende vis dokumenteres. Af relevante myndigheder som tilbuddet samarbejder med er f.eks. distriktspsykiatrien, politi, børnehuset, advokat, Udlændingestyrelsen, sagsbehandler, skole og dagtilbud til børnene. Således dokumenter tilbuddet fortsat, at medarbejderne samarbejder bredt i forhold til at sikre kvinder og evt. medfølgende børns mentale som fysiske sundhed og trivsel.

Endeligt anerkender Socialtilsynet tilbuddets ansættelse af tidsbegrænset projekt-børnemedarbejder, en uddannet pædagog der særligt er beskæftiget omkring medfølgende børn og deres trivsel. Dette observerer tilsynet nu også afspejler sig i tilbuddets fysiske indretning, som er sammenlignelig og genkendelig i forhold til de mindre børns daginstitutioner og dermed kan være medvirkende til, at børnene kan blive bekendte og betrygget i at være i dagtilbud udenfor huset.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,9

## Udviklingspunkter

For at sikre den generelle hygiejnestandard og overholdelse af aktuelle Covid-19 restriktioner er det er tilsynets anbefaling, at tilbuddet udarbejder en renoveringsplan for tilbuddets ene bad kombineret med toilet og to enkelte toiletter, som skal benyttes af 4 kvinder og evt. medfølgende børn.

## Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, tilbuddets målgruppe 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 flere år. Endvidere lægges vægt på fremsendte opholdsplaner og dagbogsnotater, der afspejler, at kvinderne er medinddragede og med stor indflydelse på egne ønsker og behov. Hvis kvinderne ønsker det, udfyldes opholdsplan, hvori kvinden definerer egne mål for opholdet. Mål i opholdsplan evalueres og justeres jævnligt i samarbejde med kvinden. Opholdsplanen bruges aktivt i indsatsen for at understøtte kvinden i processen og som hjælp til at fastholde mål. Interviewede kvinder beskriver over flere tilsynbesøg, herunder uanmeldt tilsyn februar 2021, at blive mødt med stor respekt og anerkendelse af både leder og medarbejdere. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er lydhør overfor forslag, kritik eller ideer til nye og/eller anderledes tiltag, idet tilbuddet kontinuerligt har beboermøder, ligesom kvinderne gives mulighed for at lave en skriftlig evaluering af tilbuddet efter udflytning.





## Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet er ikke ved uanmeldt tilsyn gjort bekendt med, at der er væsentlige ændringer i denne indikator i forhold til, at kvinderne generelt oplever sig respekteret og anerkendt. Interviewede kvinder oplyser ved samtlige tilsyn, at de oplever sig mødt af troværdige og omsorgsfulde medarbejdere. Kvinder oplever tilbuddets indsats som kompetent og hjælpsom i forhold til kvindernes aktuelle situation. Desuden vægter tilsynet, at interviewede kvinder ved alle tilsyn har oplyst, at medarbejdere og leder er tilgængelige og nærværende.

Socialtilsynet er ved tilsyn oplyst om, at der er indskrevet kvinde som af leder og medarbejdere vurderes at have så komplekse udfordringer blandt andet i forhold til at kunne tage vare på sig selv og sine medfølgende børn, at der fra visiterende kommune er bevilget ekstra pædagogisk støtte. Men også at tilbuddet har orienteret om, at tilbuddet ikke vurderer, det er en opgave, der kan løses på et krisecenter.

Adspurgte sagsbehandler fra visiterende kommune vurderer, at tilbuddet i den forbindelse ikke har ydet en optimal anerkendende pædagogisk indsats, men samtidig anerkender sagsbehandler sagens store kompleksitet, hvilket har afstedkommet 37 timers individuel ugentlig pædagogisk støtte i indskrivningsperioden. Socialtilsynet bedømmer ud fra modtaget dokumentation, at tilbuddets vurdering af sagens kompleksitet, herunder stor bekymring for medfølgende børns trivsel men også de øvrige kvinders trivsel, har været relevant. Socialtilsynet vurderer, der er tale om en særlig sag, som har en samlet kompleksitet, der rækker ud over den indsats, et krisecenter kan forventes at yde, ligesom tilsynet bedømmer, at det er relevant, at tilbuddets ledelse har haft fokus på at tilgodese samtlige kvinders behov og trivsel. Denne sag bedømmer tilsynet som enkeltstående, og har ikke vægтет den i bedømmelsen af denne indikator.

Tilbuddet er fortsat afhængig af frivilliges indsats i tilbuddet, men aktuelt er der færre frivillige pga. Covid-19. 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 løbende drøfter med leder og fortsat vil have opmærksomhed på ved fremtidige tilsyn.

## Indikator 4.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.b

Socialtilsynet er ikke bekendt med, at der er sket væsentlige ændringer i forhold til indikator og fastholder bedømmelsen. Det er således fortsat tilsynets bedømmelse, at kvinderne i meget høj grad har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og deres børn. Tilsynet bedømmer, at det er i god overensstemmelse med interviewede kvinders oplysninger, ligesom det dokumenteres i senest modtagne opholdsplaner og dagbogsnotater. Tilbuddet har fokus på borgerinddragelse og afholder hver uge beboermøde, hvor der på forhånd er udfærdiget en dagsorden som kan justeres alt efter de behov, som kvinderne har. Dagsorden til beboermøder hænges op i køkkenet, så kvinderne kan bidrage til indholdet.

Det fremgår fortsat af modtaget dokumentation, oplysninger på Tilbudsportalen og interviews over flere tilsynsbesøg, at kvinderne selv har ansvaret for og er beslutningstagere med hensyn til forhold, der berører eget liv. Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet tilstræber, at kvinderne respekteres for de beslutninger og valg, de træffer vedrørende sig selv. Dog bemærkes det, at tilbuddets viden og indsigt om hvilke konsekvenser, volden har for medfølgende børn, kan gøre det nødvendigt tilsidesætte kvindens egne valg og beslutninger. Dette hvis det i høj grad er til skade for medfølgende børns sundhed og trivsel. I sådanne sager anerkender tilsynet ledelsens beslutning om at underrette relevant myndighed.

## Kriterium 5

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, at kvinder samt medfølgende børn støttes af tilbuddet i at opnå fysisk og mental sundhed og trivsel, i så høj grad 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 vurderer tilsynet, at medarbejdernes indsigt og viden om betydningen og konsekvenser af både fysisk, men også psykisk vold gør, at tilbuddet er i stand til at handle, og få etableret kontakt til relevante eksterne samarbejdspartner, der kan understøtte kvindernes fysiske og mentale sundhed. Endelig vurderer Socialtilsynet, på baggrund af interview med kvinde og modtaget dokumentation, at kvinderne fortsat bliver mødt omsorgsfuldt og respektfuldt af kompetente og professionelle medarbejdere med stor viden om målgruppen. Herunder hvordan de møder medfølgende børn og tilbyder dem relevante indsatser i bearbejdning af volden. Senest er det tilsynet oplyst, at tilbuddets pædagogiske medarbejder tilbyder medfølgende børn sprogræning ved at synge danske sange, spille osv., ligesom der er indrettet børneområde i tilbuddets fællesfaciliteter, hvor der plads til børne rettede aktiviteter.



## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen fra forrige tilsyn og vægter, at tilbuddet dokumenterer og kvinde oplyser at føle sig meget omsorgsfuldt mødt af medarbejdere, der med indsigt, viden og erfaring forstår kompleksiteten i det at være voldsramt. Det har ved samtlige tilsyn været kvindernes udsagn, at de i meget høj grad trods omstændighederne oplever stor tilfredshed med at bo i krisecentret.

Dog bemærker tilsynet, at oplevelsen af, at der generelt er trygt og roligt i krisecentret i en periode på 2½ måneder har været påvirket af en konkret sag. Det fremgår af tilbuddets dokumentation, at konkret familie grundet store udfordringer i særlig grad har påvirket de øvrige beboers trivsel i negativ retning.

Herunder har tilbuddet dokumenteret, at den konkrete families udfordringer har betydet, at andre kvinder har oplevet, at deres grænser og værdier i en sådan grad er blevet overtrådt, at de har haft brug for fysisk at befinde sig udenfor krisecentret.

Sagebehandler har orienteret tilsynet om, at d.s. familie ikke har oplevet sig tilstrækkeligt kvalificeret mødt og anerkendt af det pædagogiske personale i tilbuddet. Socialtilsynet bedømmer i den sammenhæng, at tilbuddet har dokumenteret, at der i pågældende familie nødvendigvis ikke har været enighed om indsatsen, hvilket har udfordret samarbejdet og tilbuddets muligheder for at gøre en indsats. Endelig bedømmer tilsynet, at ovenstående forløb ikke er kendetegnede for tilbuddets målgruppe eller indsats i øvrigt. Ved samtlige tilsyn er det af interviewede kvinder oplyst, at tilbuddets indsats er støttende og relevant af lyttende, nærværende og ikke fordømmende medarbejdere. Ligeledes bedømmer interviewet kommune, der er visiterende kommune for de øvrige indskrevne kvinder, at tilbuddets indsats i meget høj grad er anerkendende med stor tilgængelighed og med stor faglig viden og indsigt i forhold til tilbuddets målgruppe.

Socialtilsynet observerer ved besigtigelse under det uanmeldte tilsyn, at tilbuddets ansættelse af projekt-børnemedarbejder afspejler sig i tilbuddets fysiske indretning i de fælles faciliteter. Socialtilsynet bemærker, at det pædagogiske børnesyn ses ved, at der er indrettet mindre område med overskuelige markerede kasser til forskellige aldersopdelte aktiviteter for børn. Indretningen er sammenlignelig og genkendelig i forhold til de mindre børns daginstitutioner og kan dermed være medvirkende til, at børnene kan blive bekendte med og betrygget ved samt komme til at trives i dagtilbud udenfor huset. Ovenstående begrundes at bedømmelsen fastholdes.

## Indikator 5.b

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet bedømmer at tilbuddet fortsat har en meget høj grad af opmærksomhed på sundhed samt fysisk og psykisk trivsel blandt indskrevne kvinder og medfølgende børn. Dog er det pga. Covid-19 begrænset hvilke aktiviteter, der kan tilbydes kvinderne, såsom tilbud om massage og adgang til det lokale motionscenter og svømmehal, da disse tilbud har været omfattet af nedlukning og restriktioner. På trods af dette dokumenterer tilbuddet, ligesom kvinde har oplyst i interview, at tilbuddet støtter kvinder og børn i fortsat at have adgang til relevante sundhedsydelser som læge, tandlæge, psykolog og speciellæger.

Kvinderne har fortsat mulighed for at blive fulgt til læge, hospital med videre af medarbejdere eller frivillige. Det er tidligere oplyst, at Krisecentret har fast samarbejde med læge og tandlæge, som kender målgruppen og har mulighed for at tage særlige hensyn; dette forhold er tilsynet ikke bekendt med er ændret. Tilbuddet dokumenter, ligesom interviewet kvinde oplyser, at tilbuddet formår at få etableret kontakt til psykolog til både kvinder og børn, hvilket interviewet kvinde oplyser, hun er glad for, da det er hjælpsomt for hende. Endelig er det ved tidligere tilsyn oplyst af ledelsen, 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. Dette er tillige ved det uanmeldte tilsyn dokumenteret i modtaget materiale, hvorfor tilsynet bedømmer, at dette fortsat er gældende praksis. Endelig har tilbuddet samarbejde med Fødevarerbanken med henblik på at give kvinderne et tilbud om mad.



## Indikator 5.c

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet bedømmer fortsat, at tilbuddet samlet set har en meget høj grad af viden om voldsramte kvinder og medfølgende børns fysiske og mentale behov. Indsatsen retter sig mod, at kvinderne tilbydes individuelle- og gruppesamtaler om deres oplevelser med volden. Socialtilsynet vægter, at kvinder ved tidligere tilsyn har oplyst, at de profiterer af samtalerne, og der beskrives en tryghed i at møde andre kvinder i sammenlignelige situationer. Ligeledes beskriver kvinderne ved samtlige tilsyn, at medarbejderne besidder stor viden og møder kvinderne med professionalisme. Ved seneste tilsyn oplyser kvinde, at de individuelle samtaler i meget høj grad støtter hende, at medarbejderne generelt yder hende meget mere hjælp, end hun troede var muligt og at tilbuddets interventioner har medført, at hun oplever sig styrket og langt mere selvhjulpne. Særligt har det betydning, at medarbejderne opleves om guidende og tilretteviser på en venlig og imødekommende måde.

Det er tilsynets anbefaling for at sikre den generelle hygiejnestandard og overholdelse af aktuelle Covid-19 restriktioner, at tilbuddet udarbejder en renoveringsplan i forhold til tilbuddets ene bad kombineret med toilet og to enkelte toiletter, som skal benyttes af 4 kvinder og evt. medfølgende børn.

## Kriterium 7

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Kriterie er ikke behandlet særskilt i forbindelse med dette tilsynsbesøg, og tilsynet er ikke kommet i besiddelse af oplysninger, der giver anledning til at ændre vurderingen. Socialtilsynet står fortsat inde for vurderingen fra tidligere tilsynsbesøg, hvorfor teksten er sammenlignelig med teksten fra forrige tilsyn. 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. Tilbuddet har 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 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, herunder at leder ved tilsyn 2021 oplyser, at f.eks. håndværkere, der har opgaver i huset, bliver bedt om at skrive under på tavshedserklæring i forhold til deres besøg på tilbuddet.

## Indikator 7.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren er ikke behandlet særskilt i forbindelse med dette tilsynsbesøg, og tilsynet er ikke kommet i besiddelse af oplysninger, der giver anledning til at ændre bedømmelsen. Socialtilsynet står fortsat inde for bedømmelse fra tidligere tilsynsbesøg, hvorfor teksten er sammenlignelig med teksten fra forrige tilsyn.

Socialtilsynet har lagt vægt på, at risikoen for, at kvinder og børn udsættes for overgreb i tilbuddet er meget lav. Dette begrundet i tilbuddets døgndækning, de sikkerhedsforanstaltninger, der er tilstede samt tilbuddets værdier og medarbejderes fokus på at give kvinder og børn redskaber til at undgå overgreb.

Tilbuddet har forskellige sikkerhedsforanstaltninger installeret, blandt andet låst dør med nøglechip og videoovervågning. Ligeledes er det en del af kvindernes opholdsplan at tale om sikkerhed under deres ophold i krisecenteret. Endvidere anbefales kvinderne at anvende tilbuddets telefon i stedet for deres egen, ligesom kvinderne tilbydes nyt sim-kort og anbefales ikke at være på de sociale medier. Leder giver ved tidligere tilsyn 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.

Leder fremhæver vigtigheden af, at medarbejdere og frivillige fremtræder personlige og professionelle, men ikke private, af hensyn til kvindernes grænser. Dette forhold vurderer tilsynet fortsat som gældende.

Tilbuddets 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.



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. 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. 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.

## Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer fortsat, at leder og medarbejdere på Kvindekrisecenter Bornholms besidder de nødvendige og relevante kompetencer i forhold til at varetage arbejdet med målgruppen af voldsramte kvinder og deres medfølgende børn. Tilbuddets faste medarbejdere kan dokumentere relevante uddannelser og efteruddannelser, der retter sig til tilbuddets målgruppe.

Tilbuddets fastansatte medarbejdere og leder samt tidsbegrænsede stillinger som frivilligkoordinator og børnemedarbejder med formelle pædagogiske kompetencer dokumenterer og redegør udmærket og fagligt relevant for tilbuddets valgte tilgange og metoder, og hvordan disse omsættes til pædagogisk praksis i arbejdet med kvinderne og de frivillige.

Det er tilsynets vurdering, at længere periode hvor tilbuddets medarbejdere med formelle pædagogiske og socialfaglige kompetencer har været 100% forøget pga. af projekt- og tidsbegrænsede stillinger, har haft en særdeles positiv effekt på tilbuddets indsats og dermed ydet tilbuddet et fagligt kvalitetsløft. Socialtilsynet kan konstatere en meget stringent dokumentation, nye pædagogiske interventioner i forhold til medfølgende børn og en mere målrettet indsats i forhold til at definere de frivilliges opgaver og løbende opkvalificering.

Endvidere vægter Socialtilsynet, at interviewede kvinder såvel ved dette tilsyn som ved tidligere giver udtryk for at føle sig relevant og omsorgsfuldt hjulpet af medarbejdere, der har specifik viden om vold og voldens betydning.

Socialtilsynet ser frem til at modtage planlagt opsamling af frivillighedskoordinatorers indsats, dokumenteret i interview og modtaget årshjul, herunder hvilken betydning og indflydelse frivillige får på tilbuddet sammenholdt med de få faste medarbejdere med formelle pædagogiske og socialfaglige kompetencer. Udviklingspunktet vurderes opfyldt.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

## Kriterium 10

*Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at ledelse og faste medarbejdere, samt medarbejdere i begrænset stilling som projektansat frivilligkoordinator og pædagogisk børnemedarbejder på hver 30 timer, i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er optaget af at udvikle tilbuddets metoder og tilgange, seneste dokumenteret i tilbuddets dagsbogssystem, som ses at have direkte sammenhæng med kvindernes opholdsplaner.

Det er fortsat tilsynets vurdering, at tilbuddet har plan for såvel individuel som fælles kompetenceudvikling, i form af fælles temadage- og undervisningsdage, herunder undervisning og screening af frivillige samt kontinuerlig ekstern supervision. Alle forløb og aftaler om undervisning og supervision har dog det seneste år grundet Covid-19 haft aflysninger og aftaler, der er rykket frem i kalenderen. På trods af dette vurderer Socialtilsynet fortsat, at tilbuddet, når der åbnes op igen, er meget målrettet i forhold til efteruddannelsesforløb, der er relevante i forhold til målgruppen, sådan at den samlede faglige kapacitet øges og udvikles.

Kvindekrisecenter Bornholm anvender fortsat mange frivillige, men det seneste år i mindre omfang begrundet Covid-19. Socialtilsynet anerkender, at de frivillige er med til at sikre, at der kan tilbydes dækning af alle døgnets timer, og den daglige drift kan varetages forsvarligt, herunder ved at aflaste med praktiske opgaver. Men Socialtilsynet konstaterer som ved tidligere tilsynsbesøg, at kvinderne primært søger og refererer til de socialfaglige medarbejders kompetencer, idet de har brug for den viden og ekspertise, som de besidder i forhold til at være voldsramt.

Socialtilsynet er oplyst om, at i forbindelse med at Danmark åbner mere op, er der flere, der igen har meldt sig som frivillige, hvorfor antallet af frivillige i tilbuddet igen vil stige. Da Bornholm er en mindre ø med knapt 40.000 indbyggere, kan tilbuddet fortsat og med fordel løbende vurdere, hvor mange frivillige et kvindekrisecenter med plads til fire udsatte voldsramte kvinder kan rumme; herunder have en opmærksomhed i forhold til de op til fire indskrevne kvinder, der ofte er lokalt forankrede. Socialtilsynet vurderer, at et sådant fokus kan få betydning for kvindernes oplevelse af anonymitet og sikkerhed.



## Indikator 10.a

*Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet er ikke kommet i besiddelse af oplysninger, der giver anledning til at ændre bedømmelsen. Socialtilsynet står fortsat inde for bedømmelse fra tidligere tilsynsbesøg, hvorfor bedømmelse fastholdes. Socialtilsynet lægger vægt på kvindernes positive omtale af medarbejderne ved både uanmeldt tilsyn 2020 og tidligere tilsyn. Socialtilsynet vægter, at kvinde også ved dette tilsyn giver udtryk for at føle sig betrygget, hjulpet og støttet i en akut krisesituation. Ligesom medarbejdernes erfaring, viden og indsigt om voldens konsekvenser, fysiske som psykiske har betydning.

Medarbejderne fremstår som erfarne og med indsigt i hvilke støttebehov, herunder til praktiske ting, kvinderne har behov for.

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddets leder og fastansatte medarbejdere i meget høj grad samlet set har relevante og formelle kompetencegivende socialfaglige og pædagogiske uddannelser, efteruddannelser samt længere praksiserfaring med tilbuddets målgruppe og krisecentre. Tilbuddets fastansatte medarbejdergruppe består af daglig leder på fuld tid, 2 pædagogiske medarbejdere, samt to tidsbegrænsede projektstillinger, en frivilligkoordinator på 30 timer og en børnepædagog på 30 timer.

Det fremgår af tilbuddets kompetence-plan, at en medarbejder har uddannelse i løsningsfokuseret terapi og konsultation, og en anden har afsluttet en traumeuddannelse på Dispuk.

Endelig vægter tilsynet, at medarbejder og leder i analyserede opholdsplaner og dagbogsnotater dokumenterer viden og erfaring med målgruppe samt tilbuddets valgte metoder og tilgange. Socialtilsynet anerkender, at leder fortsat er opsøgende på at kvalificere og udvikle sig i forhold til ledelsen af tilbuddet, herunder ved at ansøge om Master i ledelse og organisation, hvilket vil kunne sidestille leders kompetenceudvikling med sammenlignelig tilbud.

Endelig anerkender tilsynet, at tilbuddet er opsøgende på at udvide samarbejde med relevante eksterne faggrupper og at tilbuddet er opmærksomme på at søge midler til projekter, der retter sig mod tilbuddets målgruppe. Senest har tilbuddet søgt midler i socialstyrelsen til dialogisk musik-projekt plus midler til ambulant rådgivning til voldudsatte kvinder på Bornholm, idet der ikke aktuelt er et sådan tilbud i kommunen.

## Indikator 10.b

*Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet fastholder sin bedømmelse og vægter, at tilsynet gennem flere besøg oplever samt får beskrevet og dokumenteret, at leder og medarbejdere er yderst kompetente i det direkte arbejde med kvinderne. Dette gør sig også gældende ved det aktuelle uanmeldte tilsyn, hvor interviewet kvinde oplyser, at hun i meget høj grad føler sig understøttet af kompetente medarbejdere og ledelse. Dette har medvirket til, at pågældende kvinde oplever en større grad af selvstændighed og mod på en tilværelse udenfor tilbuddets rammer. Endvidere vægtes, at det i interviews med kvinder ved tidligere tilsyn og af dagbogsnotater fremgår, at kvinderne også i forhold til deres medfølgende børn understøttes med relevante indsatser i form af børneaktiviteter, hvilket ved dette tilsyn afspejler sig i tilbuddets fysiske rammer. Ligeledes oplyser interviewet kvinde, at medarbejdere har været støttende og omsorgsfulde i forhold til en lidt svær opstart i daginstitution.



*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.*

## Vurdering af tema

Kvindekrisecenter Bornholm er beliggende centralt i en ældre ejendom i Rønne by med placering tæt på bymidten, hvilket giver kvinderne gode muligheder for at kunne deltage i aktiviteter i lokalområdet, ligesom børn fra tilbuddet kan have dagtilbud og skole tæt på.

De fysiske rammer fremstår hyggelige og hjemlige, hvilket interviewede kvinder både ved tidligere og ved dette tilsyn giver udtryk for at trives i. Rammerne er lyst og tidssvarende møbleret og giver i nogen udstrækning både børn og kvinder mulighed for at få opfyldt særlige behov, som at være udendørs i haven. Sikkerhedsniveauet vurderer Socialtilsynet svarer til andre krisecentre. Herunder sikring af trappe med børnelåger, gitter omkring indvendig gennemgående trappe, samt kameraovervågning af tilbuddets område. Tilbuddets port skal åbnes med nøgle. Alle kvinder har nøgle og er instrueret i ikke at lukke folk ind, de ikke kender. Socialtilsynet anerkender tilbuddets seneste tiltag, som er nøglechip til tilbuddets hoveddøre, hvilket forventeligt øger kvindernes oplevelse af sikkerhed, men også medbestemmelse, da de ikke behøver at afvente at blive låst ind.

Tilbuddet har et velindrettet fællesrum, som anvendes til stue/spisestue/legerum, hvor tilsynet positivt bemærker, at pædagogisk medarbejder har indrettet et lille skærmet område i stuen med overskuelig og børnevenlig indretning. Her kan tilbydes forskellige børnerettede aktiviteter. Desuden er tilbuddets lukkede have indrettet med legeplads, som også tager udgangspunkt i børns behov i forskellige aldre, ligesom der er skærmede områder, der kan anvendes til lidt mere intimt samvær.

Det er fortsat Socialtilsynets vurdering, at husets meget lille køkken kun i mindre grad understøtter kvindernes behov, idet køkkenet og dets faciliteter er trange. Socialtilsynet finder fortsat tilbuddets køkkenfaciliteter begrænsende, set i forhold til kvindernes behov, på trods af, at tilbuddet har etableret mere skabs- og køleplads til den enkelte kvinde. Det er ikke fysisk muligt for fire kvinder at lave mad samtidig, dels på grund af pladmangel i køkkenet, og dels på grund af, at der fortsat kun er et komfur til rådighed.

Ligeledes vurderer Socialtilsynet, at toilet- og badefaciliteterne i mindre grad understøtter kvindernes trivsel og behov, og de vurderes til en vis grad utidssvarende, hvilket er særligt synligt i meget lille klædeskabslignende brusebad, som af samme grund ikke har været i brug i flere år. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets bad- og toiletfaciliteter er pænt rengjorte, men end ikke en særdeles grundig hovedrengøring vil kunne kompensere for den generelle nedslidning.

Det er tilsynets anbefaling, for at sikre den generelle hygiejnestandard, at tilbuddet udarbejder en renoveringsplan i forhold til tilbuddets ene bad kombineret med toilet og de to enkelte toiletter, som aktuelt skal benyttes af 4 kvinder og evt. medfølgende børn.

Endelig vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet mangler samtale- og mødefaciliteter. Tilbuddet anvender fortsat ejendommens kælder til samtaler, hvilket Socialtilsynet finder uhensigtsmæssigt, da kælderen ikke er beregnet eller godkendt til længerevarende ophold eller som arbejdsplads, ligesom kvinde oplyser, at der er så lyd, at alt, hvad der bliver sagt, kan høres udenfor lokalet, på trods af, at døren er lukket.

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.

Tilsynet anerkender, at tilbuddet aktuelt og i samarbejde med Centerchef fra psykiatri og handicap og tilbuddets bestyrelse, har opmærksomhed på et måske egnet hus. Socialtilsynet har i den forbindelse aftalt, at dette hus besigtiges den 2. juni 2021 for en evt. godkendelse af væsentlig ændring i form af nye fysiske rammer.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 2,5

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet fastholder tidligere udviklingspunkt og opfordrer fortsat tilbuddet til at anvende de fornødne ressourcer på de fysiske rammer i tilbuddet, således at disse fremstår med opmærksomhed på målgruppens behov.

Det gælder særligt bade- og køkkenfaciliteter, samt samtale- og møderum, hvor beskyttelse af kvinderne herunder hensynet til tavshedspligten kan varetages på rimelig vis.

Socialtilsynet finder det fortsat mindre hensigtsmæssigt, at tilbuddet anvender husets kælderlokaler til samtaler, idet kælderen ikke er beregnet til hverken beboelse eller som arbejdsplads.



## Kriterium 14

---

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Baseret på oplysninger fra kvinder ved dette og tidligere tilsynsbesøg vurderer Socialtilsynet fortsat, at de fysiske rammer i tilbuddet overvejende understøtter kvindernes trivsel og tryghed. Dette begrundes i, at kvinder ved tidligere tilsyn såvel som kvinder ved dette tilsyn, oplever sig betrygget i tilbuddets fysiske rammer; at tilbuddet har et hjemligt og hyggeligt udtryk og særligt tilbuddets have udmærker sig i forhold til ophold for kvinderne og evt. medfølgende børn.

Imidlertid giver kvinderne og medarbejderne også udtryk for, at huset er så lydt, at det ikke er muligt at have samtaler uden at andre - udenfor selv en lukket dør - kan høre, hvad der bliver talt om.

Dette vurderer tilsynet ikke er optimalt i forhold til en målgruppe, der har behov for pædagogiske og terapeutiske interventioner tillige med samtaler af terapeutisk karakter i faciliteter, som kvinderne kan opleve sig trygge og sikre i. Tilsynet vurderer, at det har en negativ påvirkning af kvindernes generelle trivsel, ligesom det også har betydning for effekten af indsatsen. Det er fortsat tilsynets vurdering, at tilbuddets nuværende fysiske rammer er begrænsende i forhold til målgruppens behov; det gælder manglende og egnet samtalerum, et lille ældre køkken med begrænset plads til, at flere kvinder kan lave mad på en gang og minimale utidssvarende og nedslidte toilet- og badefaciliteter set i forhold til antal indskrevne kvinder og medfølgende børn.

## Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og lægger vægt på udtalelser og oplysninger over de seneste tilsynsbesøg, hvor kvinder har oplyst sig betrygget i tilbuddets fysiske rammer, hvilket tilsynet bedømmer er medvirkende til, at kvinderne kan opleve trivsel, mens de bor i tilbuddet. Det er fortsat tilsynets bedømmelse ud fra tidligere og seneste interview, at kvinderne oplever, at tilbuddet er hjemligt og rart, og at medarbejderne skaber en omsorgsfuld ramme omkring dem.

På den anden side vægter tilsynet, at det over flere tilsyn er beklaget af såvel medarbejdere som kvinderne, at tilbuddet er meget lydt. Samtaler kan høres, selv om man har ophold udenfor det lokale, samtalen foregår i. Interviewet kvinde oplyser, at selv med musik i rummet kan der høres, hvad der tales om. Tilsynet bedømmer fortsat, det har en negativ påvirkning af kvindernes generelle trivsel, ligesom det også har betydning for effekten af de pædagogiske og terapeutiske interventioner, som de professionelle medarbejdere skal gøre i samarbejde med kvinderne i tilbuddet, herunder i de terapeutiske samtaler. Socialtilsynet er af medarbejdere i forbindelse med tidligere tilsyn oplyst om, at det ingen steder er mulighed for at tale uforstyrret, hverken ved telefonsamtaler eller fysiske samtaler. Da der ingen ændringer er sket desangående bedømmer tilsynet dette som fortsat gældende.

Kvinder beskriver ved tidligere tilsyn og igen ved dette, at badeværelsesfaciliteterne i tilbuddet er utidssvarende, men at de klarer sig med mulighederne i den tid, de skal være i tilbuddet. Det sker bl.a. ved at kvinderne er fleksible i forhold til at justere sig i forhold til kvinder, der skal afsted om morgenen og kvinder, der har små børn, der skal tidligt i seng. Tilsynet besigtiger også ved dette tilsyn de fysiske rammer og bedømmer fortsat, at tilbuddets bade- og toiletfaciliteter er utidssvarende; den ene bademulighed har nærmere karakter af et badeklædeskab, og der er da tydeligvis heller ingen, der anvender det som brusebad. Derudover findes kun et bad/toilet til fire kvinder og deres medfølgende børn.

Badefaciliteterne bedømmes endvidere at være så nedslidte, at det nærmest ikke er muligt - selv om tilbuddet sørger for god rengøring og lettere vedligehold - at opretholde en hygiejne, som er nødvendig og forventelig i et tilbud, hvor der er flere, som benytter samme bade- og toiletfaciliteter.

Samtidig 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. Tilbuddet har siden seneste tilsyn renoveret kvindernes køkken, der nu indeholder køleskab og aflåseligt køkkenskab til hver kvinde, men fortsat kun et komfur til deling samt et enkelt spisebord.



## Indikator 14.b

---

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.*

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og vægter, at ejendommen generelt fremstår velholdt og med de nødvendige værelser og faciliteter, herunder udendørsfaciliteter og legeplads til børnene. Samtidig er de fysiske rammer utidssvarende på en del vigtige områder, set i forhold til tilbuddets formål og målgruppens behov.

Det er fortsat tydeligt for Socialtilsynet, at tilbuddet mellem tilsynene søger at vedligeholde og udbedre de fysiske rammer og muligheder, der er i tilbuddets faciliteter, og løbende gør en stor indsats for at skabe de bedst mulige rammer for kvinderne med afsæt i kvinder og børns behov.

Senest ved etablering af nøglechip, renovering af gulv i bade- toiletbadefacilitet samt maling og istandsættelse af vaskerum. Ligeledes er vindue på 1.sal udskriftet og der er kontrolleret for evt. fugt og skimmelskader.

Socialtilsynet vægter, at det også ved dette tilsyn er gældende, at kvinde overordnet er tilfreds med tilbuddets fysiske rammer, men at det som ved tidligere tilsyn er betinget af en stor fleksibilitet i forhold til at tilpasse sig, når der f.eks. skal laves mad. Interviewet kvinde vælger at tilsidesætte eget behov for at give anden kvinde plads i køkkenet til at lave mad, da det er et must for anden kvinde ikke at benytte køkkenfaciliteter, hvor der har været tilberedt svinekød. Så ikke alene er det en særlig udfordring med den trange plads, men også det forhold, at kvinderne har individuelle behov og ønsker i forhold til tilberedning af mad, gør er det vanskeligt at tilgodese med et enkelt komfur.

Det er fortsat gældende, at kvinder fremhæver muligheden for at benytte tilbuddets have, særligt for medfølgende børn. Det har også i forbindelse med COVID-19 og skærpede retningslinjer for spisning og samvær været hjælpsomt, at haven i så høj grad er indrettet så den særligt ved godt vejr, kan imødekomme kvinder og børns behov for fælles aktiviteter og samvær, hvilket tilsynet også observerer ved uanmeldt tilsyn i februar 2021.

Da de fysiske rammer har begrænsede muligheder, anvendes kælderen fortsat både af kvinder, medfølgende børn og medarbejdere. Umiddelbart er kælderen fin, men grundet manglende lysindfald og flugtveje kan kvinder og personale kun opholde sig der kortvarigt. Ved besigtigelse februar 2021, har tilbuddet etableret sig med depotrum i kælderen og vaskerummet er nymalet og istandsat. Dog må kvinderne opfordres til at være grundige i forhold til udluftning for at forhindre fugtgener og -skader.

Leder oplyser, at der er udbedret for tidligere fugtskader, tidligere målt op til 97 % fugt i væggene i vaskekælder, og vinduesramme på 1 sal er udskriftet siden sidste tilsyn.

Socialtilsynet anerkender bestyrelsens, leders og medarbejderes ønske om større og mere tidssvarende fysiske rammer, der kan matche tilbuddets formål og kvindernes behov, og har afsat 2. juni til besigtigelse af evt. nye fysiske rammer til tilbuddet.





## Vurdering af tema

---

Tilsynet bemærker at tilbuddet særligt har oplevet et kvalitetsløft i forbindelse med projekt stilling og børnemedarbejder, og kan anbefale driftsherre og bestyrelse at gøre sig økonomiske overvejelser om, hvordan denne kvalitet på kompetencer kan bibeholdes i tilbuddet. Dette da det fortsat er tilsynets vurdering, at trods ansættelser af projektmedarbejdere i tidsbegrænsede stillinger, er tilbuddets normering af faste pædagogiske og socialfaglige medarbejdere og dermed ressourcer til arbejdet med kvinderne, fortsat begrænsede.

Med projektmedarbejder og medarbejder tilknyttet konkret kvinde i forbindelse med ophold, og inklusiv leders fuldtidsstilling, er der på tidspunktet for tilsyn februar hvad der svarer til 6 fuldtids/deltids ansatte faste medarbejdere med et gennemsnitligt ugentlig antal arbejdstimer på 33,66 time pr medarbejder. Det er en højere personalenormering end de 3,26 årsværk, tilbuddet har opgivet i budget 2021. Denne normering er midlertidig.

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. Dette er fortsat gældende.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddets fysiske rammer ikke er tidssvarende og begrænsende, herunder også muligheder for at gøre tiltag som udvidelse og total renovering af tilbuddets køkken- og bade-/toiletfaciliteter. Den generelle vedligeholdelse og behov for istandsættelse i nuværende rammer betyder, at tilbuddet i samarbejde med Centerchef fra psykiatri og handicap i samarbejde med tilbuddets bestyrelse har ledt efter og aktuelt har opmærksomhed på et større hus, som måske er egnet. Det er leders oplevelse, at der arbejdes på den bedste løsning og en løsning, hvor krisecentret har råd til driften. Socialtilsynet har aftalt tidspunkt for besigtigelse den 2. juni 2021, i fald tilbuddet beslutter sig for at ansøge tilsynet om en væsentlig ændring.

Tilbuddet oplyser i forbindelse med tilsyn februar-marts 2021, at der nu er uploadet nøgletal fra 2019 på Tilbudsportalen, ligesom tilbuddet har uploadet revisor erklæring for 2020 jf. Bekendtgørelse om Tilbudsportalen §10 stk.2. Det fremgår desværre endnu ikke af tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen.

### Udviklingspunkter

Økonomikonsulent har TEKNISK afvist budget 2021 pga. følgende;

- 1) Der angives 2020 og ikke 2021 som budget- og regnskabsår.
- 2) Der mangler minimumsoplysninger på ejendomsomkostninger vedr. areal (se skemaets guide).
- 3) Der anvendes budgetskema for "Offentlige tilbud", uagtet tilbuddet er privat med en ansvarshavende bestyrelse.
- 4) Der er ikke uploadet en revisionspåtegning for 2021 takst, hvilket er en forudsætning for budgetgodkendelse.

## Økonomi 1

---

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi afventer økonomikonsulentens behandling, herunder tilbuddets opfølgning på teknisk afvisning af budget 2021.

## Økonomi 2

---

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

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi afventer økonomikonsulentens behandling, herunder tilbuddets opfølgning på teknisk afvisning af budget 2021.

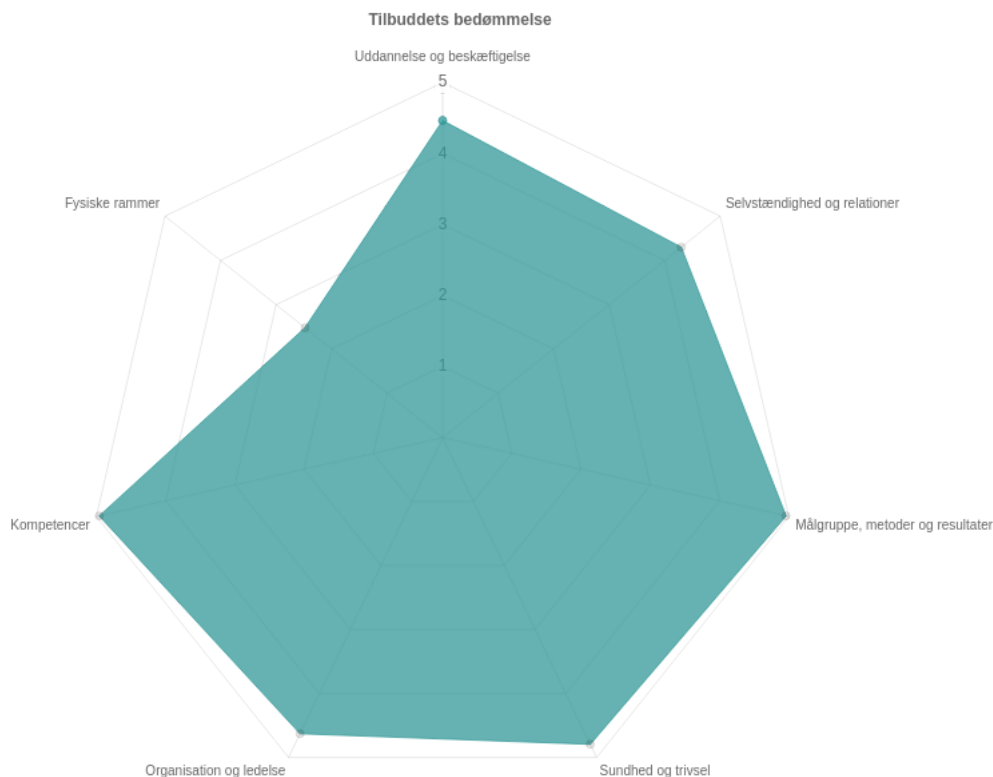
## Økonomi 3

---

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi afventer økonomikonsulentens behandling, herunder tilbuddets opfølgning på teknisk afvisning af budget 2021.



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

## Datakilder

### Kilder

- Høringssvar
- Borgeroversigt
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Handleplan
- Tilbudsportalen
- Arbejdsplan
- Medarbejderoversigt

### Beskrivelse

Socialtilsynet har ud over ovennævnte modtaget følgende dokumentation; Socialtilsynets oplysningsskema, referat af bestyrelsesmøde januar 2021, 4x opholdsplaner, 2x dagbogsnotater, opgave oversigt for frivillighedskoordinator, notatark til opfølgning på udviklings- og opmærksomhedspunkter 2020, kvittering for betalt tilsynstakst

## Interviewkilder

### Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Anbringende Kommune
- Medarbejdere

### Beskrivelse

Socialtilsynet har ved uanmeldt tilsyn 25 februar-1 marts 2021 i forbindelse med det fysiske besøg og besigtigelse talt med borger, efterfølgende har tilsynet talt med ledelse og medarbejdere over Skype og mailkorresponderet og talt i telefon med en sagsbehandler og modtaget mailbesvarelse fra anden sagsbehandler.



## Observationskilder

---

### Kilder

- Andet

### Beskrivelse

Socialtilsynet observerer ved besigtigelse ved uanmeldt tilsyn at tilbuddets ansættelse af projekt børnemedarbejder afspejler sig i tilbuddets fysiske indretning i fælles faciliteterne. Socialtilsynet bemærker at det pædagogiske børnesyn ses ved at der er indrettet mindre område med overskuelige markerede kasser til forskellige aldersopdelte aktiviteter for børn. Indretningen er sammenlignelig og genkendelig i forhold til de mindre børns daginstitutioner og kan dermed være medvirkende til at børnene kan blive bekendte og betrygget i at være i dagtilbud udenfor huset.