



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



<b>Tilbuddets navn:</b>	Fonden Krisecentret Røntofte
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Organisation og ledelse	8
Kriterium 8	8
Kriterium 9	9
Fysiske rammer	11
Kriterium 14	11
Økonomi	13
Økonomi 1	13
Økonomi 2	13
Økonomi 3	13
Spindelvæv	14
Datakilder	14
Interviewkilder	14
Observationskilder	15



## 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

Tilbudets navn	Fonden Krisecentret Røntofte
Hovedadresse	Bøgebakken 18 3000 Helsingør
Kontaktoplysninger	Tlf.: 49212066 E-mail: rontofte@krisecenter.dk Hjemmeside: <a href="http://www.krisecenterrøntofte.dk">http://www.krisecenterrøntofte.dk</a>
Tilbudsleder	Marianne Kierkegaard
CVR-nr.	79005312
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Kvindekrisecenter, § 109
Pladser i alt	14
Målgrupper	Overgreb, andet Voldeligt overgreb

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Maj-Lill Skov Randi Larsen
Dato for tilsynsbesøg	25-08-2020 10:00

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
HELSINGØR KRISECENTER FOR KVINDER OG MEDFL BØRN	14	Kvindekrisecenter, § 109



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført driftsorienteret tilsyn på Helsingør Krisecenter, Røntofte (fremover benævnt Røntofte) som er godkendt til at modtage 14 voldsramte kvinder og deres medfølgende børn, jfr. servicelovens § 109.

Socialtilsynet følger Sundhedsstyrelsen retningslinjer vedrørende COVID-19 situationen og har i hensynet til at mindske begrænsning af smittespredning og smitterisiko lavet en risikovurdering på baggrund af socialtilsynets tidligere vurderinger af kvaliteten af indsatsen i tilbuddet. Socialtilsynet har derfor aflagt et kortvarigt anmeldt tilsynsbesøg i tilbuddet den 25. august 2020, hvor socialtilsynet fik en rundvisning i de fysiske rammer og talte med de kvinder, som ønskede at tale med socialtilsynet. Derudover har socialtilsynet samme dag afholdt individuelle Skype-møder med medarbejderrepræsentanter fra tilbuddet og lederen. Socialtilsynet har herefter den 31. august 2020 aflagt endnu et kortvarigt tilsynsbesøg i tilbuddets eksterne lejlighed, hvor socialtilsynet ligeledes tilså de fysiske rammer og talte med beboer og medfølgende børn. Derudover har socialtilsynet trianguleret med myndighed v. sagsbehandlere og gennemgået relevante dele af tilbuddets dokumentation, som tilsammen er inddraget i socialtilsynets samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Det er socialtilsynets samlet vurdering, at Røntofte forsat leverer den fornødne kvalitet og heri lever op til deres godkendelse og kvalitetsmodellens 7 temaer jf. lov om socialtilsyn.

Det er socialtilsynets samlede vurdering, at Røntoftes tilgange, metoder og indsatser er i overensstemmelse med tilbuddets anførte værdier og metoder som beskrevet på tilbudsportalen og at kvinderne oplevede at blive mødt af kompetente medarbejdere der udviste nærvær, respekt samt forståelse og rummelighed i forhold til kvinderne og deres medfølgende børns individuelle situation.

Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at samtlige kvinder som socialtilsynet talte med, gav enslydende udtryk for stor tilfredshed med medarbejdernes tilgang og indsatsen i tilbuddet. Kvinderne fremhæver særligt leder og medarbejdernes kompetencer og beskrev, at indsatsen havde været understøttende for deres trivsel og udvikling. Derudover beskrev kvinderne, at de på flere parameter i deres liv, i meget høj grad havde udviklet sig. Flere af kvinderne udtalte direkte, at de i meget høj grad havde fået det bedre, herunder udviklet et bedre selvværd og havde fået troen på dem selv tilbage samt en tro på et fremtidigt liv uden vold og kontrol. Derudover udtalte hovedparten af kvinderne, at de havde fået lagt planer for deres fremtid i relation til uddannelse og beskæftigelse. Ligeledes fremgik i den gennemgået dokumentation, at tilbuddet på kvalificeret vis, har fokus på at samarbejde med relevante eksterne aktører, der kan understøtte kvindernes mulighed for at fastholde eller etablerer tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet. Ligeledes samarbejder tilbuddet med nærliggende dag- og skoletilbud i forhold til medfølgende børns mulighed for relevant skole- dagtilbud.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets høje normering og fysiske indretning samt faciliteter understøtter kvindernes oplevelse af tryk og sikkerhed. Socialtilsynet har samtidig vurderet, at de fysiske rammer i nogen henseende ikke fremstår nutidigt og er lidt slidte, men anerkender at tilbuddet løbende renoverer og at kvinderne over flere tilsynsbesøg, positivt har fremhævet atmosfæren i tilbuddet og beskriver de fysiske rammer som trygge, hjemlige og hyggelige. Endvidere at der er rige muligheder for, at medfølgende børn kan have et trygt børneliv, hvor børn i forskellige aldre både indendørs og udendørs, har muligheder for at udfolde sig. Socialtilsynet anbefaler Røntoftes ledelse og bestyrelse udarbejder både en kortsigtet og en langsigtet vedligeholdelsesplan for den samlede ejendom og planer for modernisering/renovering af både bade og køkkenfaciliteter i det samlede tilbud.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en bæredygtig økonomi, og at der er sammenhæng mellem opholds- takst og kvalitet.

I forhold til tilbuddets indsats i forbindelse med corona-pandemien, så har socialtilsynet påset og vurderet, at tilbuddet har truffet de nødvendige forholdsregler for at forebygge smitte spredning, og at indsatsen og dagligdagen er justeret med henblik på at sikre tryk for kvinderne og deres medfølgende børn, og samtidig opretholde så normal en hverdag som muligt.

## Særligt fokus i tilsynet

---

### Sanktioner

---

#### Påbud

---

Ingen påbud

#### Vilkår

---

Ingen vilkår



## Uddannelse og beskæftigelse

*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.*

### Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at Røntoftes indsats i høj grad har fokus på, hvordan de individuelt og bedst muligt kan understøtte kvinderne i at fastholde eller genetablere en tilknytning til uddannelsessystemet eller arbejdsmarkedet. Røntofte har som en del af indsatsen en fast procedure for at beskrive og opsætte mål for kvindernes fastholdelse og/eller tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet, som i samarbejde med den enkelte kvinde løbende justeres ud fra kvindens situation, psyke og sikkerhedsbehov. Derudover har tilbuddet fokus på at samarbejde med relevante eksterne aktører, der kan understøtte kvindernes mulighed for fastholdelse eller at komme i uddannelse eller i beskæftigelse. Socialtilsynet konstaterer på baggrund af kvindernes beskrivelser, at alle de kvinder som socialtilsynet talte med, havde fået lagt planer for deres fremtidige uddannelse og beskæftigelse. Socialtilsynet vurderer ligeledes, at tilbuddet har fokus på, at medfølgende børn tilbydes undervisning, enten ved undervisning af ansat lærer i tilbuddet eller / og ved at samarbejde med nærliggende skole og dag-tilbud. Således vurderer socialtilsynet at medfølgende børn understøttes i at gå i skole og/eller daginstitution under deres ophold i tilbuddet. Derudover vurderer socialtilsynet det særdeles positivt, at kvinder med anden etnisk baggrund end dansk også har mulighed for at modtage danskundervisning af samme lærer, som både er almen lærer og sproglærer med speciale indenfor ordblindhed.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler fortsat Røntofte at styrke dokumentationen af indsatsen inden for dette tema, herunder at formulere konkrete mål og opfølgingsplaner for medfølgende børns deltagelse i undervisning.

### Kriterium 1

*Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at Røntofte i høj grad understøtter kvindernes tilknytning til arbejdsmarkedet/uddannelsessystemet og de medfølgende børns tilknytning til relevante daginstitutioner og skole.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet har en fast procedure for at beskrive og opsætte mål for kvindernes fastholdelse og/eller tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet.

Derudover har tilbuddet fokus på at samarbejde med relevante aktører, der kan være medhjælpende og understøttende til, at kvinderne finder inspiration til eventuel uddannelse og eller komme i beskæftigelse. Derudover beskrev kvinder der aktuelt opholdte sig i tilbuddet, at de alle i samarbejde med tilbuddet, havde lagt planer der relaterer sig til skole/uddannelse eller beskæftigelse for deres fremtid. Socialtilsynet har særlig hæftet sig ved, at flere af kvinderne udtalte, at de for første gang i deres liv, nu troede på på dem selv og deres fremtid i relation til selvstændighed og beskæftigelse. Socialtilsynet vurderer det særligt positivt, at tilbuddet har en samarbejdsaftale med lokal skole og et dagtilbud, og at tilbuddet har ansat en lærer, som både kan undervise eller støtte medfølgende børns skolefaglighed og undervise de kvinder der kunne have brug for dansk-undervisning.

I bedømmelsen er der samtidig taget højde for målgruppens særlige livssituation og vanskeligheder. Socialtilsynet anerkender samtidig, at for mange af kvinderne kan der være andre underliggende psykiske faktorer der gør, at de i starten af deres ophold i krisecenteret, ikke har mulighed for at fastholde eller gen-etablere skole/uddannelse eller beskæftigelse. Det er samtidig også socialtilsynets vurdering, at tilbuddets indsats har fokus på at understøtte, i samarbejde med den enkelte kvinde, at lave aftaler og planer for fremtiden, men at dokumentationen heraf kunne styrkes yderligere.

Socialtilsynet har ved det aktuelle tilsyn i 2020 ikke gennemgået konkrete opholdsplaner eller dokumentation, der understøtter at tilbuddet skriftligt formulerer mål for kvinderne og medfølgende børns deltagelse i undervisning. Socialtilsynet har derfor fastholdt tidligere udviklingspunkt på baggrund af oplysningerne ved tilsynet i 2019.



## Indikator 1.a

---

*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.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 1.a

Bedømmelsen hæves fra 4 til 5.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet siden sidste tilsynsbesøg i 2019, nu igen har en medarbejder ansat, der både er almen lærer og sproglærer med speciale indenfor ordblindhed, og som forestår hjemmeundervisning af både kvinder og evt. medfølgende børn, som ikke har et skole-tilbud, ligesom de kvinder som socialtilsynet talte med gav udtryk for, at de *alle* havde lagt planer for deres fremtid i relation til skole/uddannelse og beskæftigelse.

Derudover er der lagt vægt på, at tilbuddet har en skriftlig procedure for at beskrive og opsætte mål for kvindernes fastholdelse og/eller tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet under ophold på krisecentret. Både medarbejdere og ledelse kan i samtalerne med socialtilsynet ligeledes redegøre for, hvordan de igennem systematiske samtaler med kvinderne afdækker kvindernes psykiske, fysiske og sikkerhedsmæssige forhold af betydning for indsatsen inden for dette tema. Samtidig beskriver medarbejderne også, at der kan være forhold af psykisk karakter eller en særlig sårbarhed der gør, at nogle kvinder og medfølgende børn ikke fra starten af deres ophold har det fornødne overskud til at fastholde deres beskæftigelse eller etablerer tilknytning til skole eller arbejdsmarkedet for en periode.

Kvinderne bekræfter ligeledes, at de oplever, at medarbejderne har et passende fokus på dette område og også tilskynder og hjælper til, at medfølgende børn i skolealderen bliver indskrevet i et skole- eller dagtilbud, at ud fra barnets alder.

## Indikator 1.b

---

*Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksertilbud er i dag- eller grundskoletilbud.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 1.b

Bedømmelsen Hæves fra 3 til 4.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet siden sidste tilsyn i 2019 har intensiveret deres indsats i relation til temaet. I tilsendt materiale fremgår for uden ansættelse af en lærer, at tilbuddet har lagt op til et tættere samarbejde med jobcenteret i Helsingør Kommune for herved at støtte de kvinder der ikke er i job i at få et. De kvinder der ønsker at forblive i kommunen og som er jobsøgende støttes yderligere i at deltage på jobmesse i Helsingør sammen med en socialrådgiver fra tilbuddet. Der afsættes tid af til at skrive ansøgninger og cv, enten med socialrådgiver/ pædagog, eller en frivillig vagt vedr. job og uddannelse. Derudover har socialtilsynet igennem flere års tilsynsbesøg konstateret, at tilbuddet har en målrettet indsats for at sikre, at medfølgende børn tilknyttes daginstitution eller skole, evt. som såkaldt gæsteelev. Der er ligeledes indgået samarbejdsaftale med nærliggende skole.

Socialtilsynet lægger samtidig vægt på de aktuelle faktiske forhold, hvor der i oversigten over indskrevne kvinder fremgår, at kun 50 % er i beskæftigelse/skole. Derudover kan socialtilsynet under tilsynsbesøget konstatere i samtale med kvinderne, at der er børn som er i den skolepligtige alder, som aktuelt ikke har et skole tilbud. Socialtilsynet anerkender, hvilket også afspejler sig i bedømmelsen, at det ikke nødvendigvis skyldes tilbuddets manglende indsats men, at der kan være flere faktorer der skyldes, at kvinderne ikke er i beskæftigelse, eller sygemeldt og medfølgende børn ikke er tilknyttet skole eller dagtilbud. Socialtilsynet er eksempelvis vidende om, at i forhold til temaet prioriteres kvinderne og medfølgende børns sikkerhed, før skole og beskæftigelse. Ligeledes har socialtilsynet i bedømmelsen taget højde for situationen omkring corona, hvor flere skoler og dagtilbud har været ned- lukket.



## Organisation og ledelse

*En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.*

### Vurdering af tema

Det er socialtilsynet vurdering, at Røntoftes ledelse fremstår visionær og kompetent i sin ledelse af tilbuddet. Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at leder, som har ledet tilbuddet i mange år, både har fokus på den daglige drift og udviklingen af tilbuddet samt på kvaliteten af indsatsen i tilbuddet. Derudover er der lagt vægt på, at både kvinder og medarbejdere over flere år, overfor socialtilsynet har beskrevet, at leder fremstår nærværende og til stede i tilbuddet, både for kvinderne og medfølgende børn samt medarbejderne. Derudover vurderer socialtilsynet det positivt, at personalet er sammensat af både pædagoger, socialrådgiver og psykolog. Endvidere at normeringen i meget høj grad imødekommer målgruppens behov, og at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på supervision og sparring til medarbejderne samt løbende kompetenceudvikling og fornyelse af tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at Røntoftes bestyrelse er professionelt sammensat og udviser fornøden aktivitet og ansvar for at sikre, at tilbuddet fungerer i overensstemmelse med sit formål.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i meget høj grad har en faglig kompetent leder, der fremstår visionær og har flere idéer til, hvordan tilbuddet kan udvikle sig og samtidig bevare og højne kvaliteten i overensstemmelse med tilbuddets værdier og formål. Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at lederen er relevant uddannet og mange års erfaring samt øje for medarbejdernes virke og faglige udvikling. Endvidere sikrer lederen, at medarbejderne tilbydes ekstern supervision, både i gruppesammenhæng som individuelt efter behov. Derudover vurderer Socialtilsynet, at Røntoftes professionelle bestyrelse er aktiv og relevant samt fagligt bredt sammensat.

### Indikator 8.a

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på leders kompetencer og mange års erfaringer inden for området samt lederens evne til, løbende at udvikle tilbuddet. Lederen har været ansat i tilbuddet siden 2002 og er oprindelig uddannet pædagog og har relevant pædagogisk erfaring, ligesom hun både har ledelsesmæssig uddannelse og erfaring. Derudover har leder overfor socialtilsynet løbende beskrevet, hvorledes hun har fokus på at udvikle tilbuddet og samarbejder med bestyrelsen om udviklingsideer. Endvidere har leder et etableret samarbejde med andre relevante aktører, som kommer tilbuddet og målgruppen til gavn. Endvidere bekræftes i socialtilsynets triangulering med aktuelle sagsbehandlere under dette tilsyn i 2020, at tilbuddet ligeledes relevant samarbejder med myndighed. Leder kan ligeledes over for socialtilsynet kvalificeret redegøre for en enkelt situation omkring en konkret kvinde og årsagen til et udfordrende samarbejde med en konkret kommune, hvor myndighed i trianguleringen over for socialtilsynet har givet udtryk for, at tilbuddet ikke havde fulgt rettidigt op på deres henvendelse. Endelig lægges der vægt på, at både kvinder og medarbejdere har igennem flere tilsynsbesøg givet udtryk for en oplevelse af, at leder altid er tilgængelig, nærværende og lyttende, og medarbejderne beskriver endvidere, at de får relevant sparring og støtte af lederen.

### Indikator 8.b

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 8.b

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at Røntofte benytter sig af ekstern faglig supervision, hvilket både kan foregå i medarbejdergruppen som individuelt efter behov. Lederen beskriver forsat, at alle ansatte får tilbudt supervision og faglig sparring. Medarbejderne vælger selv ekstern supervisor, og alle kan efter behov få individuel og/eller fælles supervision. Derudover kan medarbejderne komme til lederen og bede om ekstra supervision og sparring. De frivillige kan også få supervision. Først tilbydes de en snak med leder, og derefter kan det besluttes om de skal have supervision fra f.eks. psykologen, der er ansat. Derudover får lederen selv supervision og er aktiv i relevante netværk, som kan yde sparring og rådgivning.





## Indikator 8.c

---

*Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.c

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at Røntoftes bestyrelse er professionel og relevant sammensat og giver faglig sparring til lederen. Derudover fremgår i tilsendt dokumentation i form af 3 referater fra bestyrelsesmøder, at bestyrelsen holder møde ca. hver tredje måned. Røntoftes bestyrelsen er idag professionel, hvor den tidligere har været frivilligt funderet. Bestyrelsen er sammensat af personer med meget forskellige uddannelsesmæssige og erfaringsmæssige baggrunde, og det er socialtilsynets vurdering, at vedtægterne for tilbuddet efterleves, og at bestyrelsen ønsker at indtage en aktiv rolle i forhold til at sikre tilbuddets fortsatte drift og udvikling.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets daglig drift varetages kompetent, og at både kvinderne og medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med ledelsen. Socialtilsynet kan på baggrund af udtalelser fra kvinderne igennem flere års tilsynsbesøg konstatere, at kvinderne oplever, at der er de rette ressourcer i tilbuddet, og at medarbejderne samt leder er tilgængelig, og at indsatsen virker efter hensigten. Derudover fremgår i tilsendt materiale, at leder justerer ressourcerne og sikre ansættelser af medarbejdere med de relevante kompetencer. Socialtilsynet vurderer det positivt, at der i medarbejdergruppen er flere relevante og forskellige faggrupper repræsenteret, herunder pædagoger, socialrådgiver, psykolog og et større antal frivillige. Socialtilsynet vurderer endvidere, at leder efter en lidt turbulent periode i personalegruppen i 2018-2019 igen har formået at skabe stabilitet i personalegruppen, hvilket også ses i personalegennemstrømningen og sygefraværet, der begge ifølge nøgletallene på tilbudsportalen har været markant faldende.

## Indikator 9.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet har døgndækning og en høj grad af faguddannede medarbejdere med forskellige relevante socialfaglige uddannelser. Endvidere har leder sikret læreruddannet med special i dansk og ordblindhed samt ansættelse af vicevært. Socialtilsynet lægger endvidere vægt på, at kvinderne igennem flere års tilsynsbesøg har givet udtryk for altid at kunne komme i kontakt med en relevant og kompetent medarbejder, og at personale dækningen og personalets kompetencer giver dem en følelse af tryghed og sikkerhed. Endvidere har kvinderne beskrevet, at de i meget høj grad trives og udvikler sig i tilbuddet. Derudover benytter tilbuddet sig af frivillige og i fornødent omfang af tolkebistand. Socialtilsynet lægger til grund, at der er udarbejdet udførlige funktionsbeskrivelser for de forskellige faggrupper og funktioner i tilbuddet.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Bedømmelsen hæves fra 4 til 5.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af indikatoren lagt vægt på, at der siden seneste tilsynsbesøg i 2019, hvor der var nogle ændringer i den ellers meget stabile medarbejdergruppe, nu igen er kommet mere stabilitet i medarbejdergruppen. Socialtilsynet lægger leders oplysninger til grund om, at der er kommet mere stabilitet samt nøgletallene for 2019 som viser, at personalegennemstrømningen er faldet fra 36,8 % i 2018 til 14,28 % i 2019. Socialtilsynet vurderer på baggrund af samtaler med medarbejderne, at der i den aktuelle medarbejdergruppe er opbakning til lederen og en oplevelse af høj faglighed og et velfungerende samarbejde internt.



## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet igennem flere år ses at have haft et ganske lavt sygefravær. Senest indberettede nøgletal for 2019 viser, at sygefraværet i 2019 lå på 2,3 dage fraværd pr. ansatte månedslønnet, hvilket socialtilsynets vurderer, ikke er højere end på sammenlignelige tilbud.



## Fysiske rammer

*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

Det er socialtilsynets vurdering, at Røntoftes fysiske rammer i høj grad er velegnede til formålet og understøtter kvinder og medfølgende børns udvikling og trivsel under deres ophold på krisecentret.

Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at kvinderne i samtalen med socialtilsynet gav udtryk for, at de i meget høj grad trives i tilbuddet. Kvinderne fremhæver særlig den hyggelige og hjemlige atmosfære som kendetegner Røntofte, som er beliggende tilbagetrukket i flotte omgivelser. Derudover fremhævede kvinderne særligt den hjemlige stemning, der er på Røntofte, hvilket også stemmer overens med socialtilsynets egne observationer. Værelserne varierer i størrelse og er placeret på forskellige etager, hvilket muliggør en hensigtsmæssig opdeling af kvinder og børn, og at kvinderne kan trække sig tilbage fra fællesskabet, når de har behov herfor. Det er socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer ligeledes giver mulighed for kreative og fysiske udfoldelsesmuligheder for medfølgende børn både inden- og udendørs, og at rammerne rummer sikkerhedsskabende faciliteter. Socialtilsynet har samtidig vurderet, at Røntoftes ledelse og bestyrelse bør have fokus på tilbuddets generelle vedligehold. Derfor vurderer socialtilsynet at tilbuddets ledelse herunder bestyrelsen bør udarbejde en vedligeholdelsesplan for den samlede tilbud og ejendom samt planer for modernisering/renovering af centrale fælles rum som bade og køkkenfaciliteter.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet har vurderet, at Røntoftes ledelse og bestyrelse bør udarbejde både en kortsigtet og en langsigtet vedligeholdelsesplan-er for den samlede ejendom og planer for modernisering og renovering af nogle af badefaciliteterne i tilbuddet. Derudover bør der snarest laves en plan for renoveringen af køkkenet i den eksterne lejlighed, hvilket socialtilsynet har til hensigt at følge op på ved næstkommende tilsyn.

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at kvinder og børn i høj grad trives med de fysiske rammer og de faciliteter, som Røntofte rummer.

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet herved lagt vægt på, at kvinderne både ved dette aktuelle tilsynsbesøg og ved tidligere tilsynsbesøg, over for socialtilsynet har givet udtryk for, at de i meget høj grad oplever tilbuddet hyggelig, tryk og hjemlig. Derudover vægtes, at de fysiske rammer understøtter kvindernes mulighed for både at kunne trække sig tilbage på eget værelse og ophold på fællesarealer, hvor de kan dyrke et socialt fællesskab med andre kvinder og børn. Røntofte har heri efter socialtilsynets opfattelse et præg af et slags kollektiv, hvor kvinder og børn har gode muligheder for at trives og udvikle sig i overensstemmelse med formålet med tilbuddet. Derudover er det socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer og sikkerhedsforanstaltningerne imødekommer målgruppens særlige behov for tryghed og sikkerhed. Socialtilsynet vurderer det positivt, at tilbuddet har ansat en vicevært der kan foretage forfaldent arbejde, da Røntofte er beliggende i en ældre villa der har løbende behov for istandsættelse.

Socialtilsynet har samtidig vurderet, at tilbuddet og især eksterne lejligheds køkkenfaciliteter, i meget høj grad trænger til en gennemgribende renovering, idet at socialtilsynet observerede, at køkkenet i meget høj grad fremstod slidt og ikke tidssvarende i forhold til at imødekomme kvinder og medfølgende børns behov, herunder at kunne imødekomme behovet for at kunne opretholde en god hygiejne. Socialtilsynet fastholder derfor udviklingspunktet under dette tema og vurderer, at tilbuddet bør skærpe sin opmærksomhed på de fysiske rammer og heri få sikret en kort og langsigtet plan for renovering af tilbuddet.



## Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 14.a**

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen alene lagt vægt på kvindernes udtalelse og beskrivelser af deres trivsel i tilbuddet og ikke det faktum, at der er flere steder i tilbuddet, som trænger til en renovering.

Socialtilsynet har i bedømmelsen derfor kun hæftet sig ved, at samtlige kvinder som socialtilsynet talte med udtalte, at de i meget høj grad trives i tilbuddet og kunne ikke komme med forslag til forbedringer. Kvinderne fremhævede derimod, at de oplevede at de fysiske rammer i meget høj grad fremstod hjemlige, trygge og at der var en hyggelig og god atmosfære i tilbuddet. Endvidere beskrev kvinderne særdeles positivt, at medfølgende børn havde rig mulighed for samvær og fysisk udfoldelse både indenfor og udenfor. Det samme gjorde sig også gældende i den eksterne lejlighed, som rummer to store værelser og en stor opholdsstue med spiseplads samt udestue og køkken.

Socialtilsynet har på baggrund af kvindernes særdeles positive beskrivelser, i bedømmelsen af indikatoren ikke lagt vægt på, at socialtilsynet også observerede og italesatte overfor lederen, at det er socialtilsynets vurdering, at køkkenet i den eksterne lejlighed, i meget høj grad trænger til en renovering og ikke fremstår tids svarende.

## Indikator 14.b

---

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

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

Bedømmelsen sænkes fra 4 til 3.

Socialtilsynet har i bedømmelsen fortsat lagt vægt på, at de fysiske rammer umiddelbart tilgodeser kvinderne og medfølgende børns behov. Alle kvinder kan få eget værelse af varierende størrelse og tilbuddet rummer mange forskellige fællesarealer og lokaler til fælles samvær, individuelle samtaler, møder og terapi. Derudover rummer tilbuddet et stort legerum til de mindre børn og et "gamer-rum" til de større børn samt rige udendørs muligheder for leg og samvær. Endvidere har tilbuddet en ekstern lejlighed tilknyttet, hvor der efter en individuel vurdering er mulighed for at tilbyde en kvinde og medfølgende børn ophold i en større lejlighed som tilbuddet råder over. Socialtilsynet lægger endvidere til grund i bedømmelsen, at tilbuddet under Covid-19 situationen, relevant har opsat overdækket pavillon, hvor kvinderne har mulighed for at modtage besøgende. Derudover er der lagt vægt på, at tilbuddet har relevante sikkerhedssystemer, herunder tv-overvågning, og kvinderne har igennem flere års tilsynsbesøg over for socialtilsynet givet udtryk, at de føler sig trygge og hjemme i tilbuddet. Dog har enkelte kvinder, ved tidligere tilsynsbesøg også givet udtryk for, at tilbuddets bade faciliteter kunne være bedre, og socialtilsynet har løbende observeret, at visse fællesrum og andre lokaler i tilbuddet fremstår slidte. Derudover er det igennem flere tilsynsbesøg drøftet med lederen i tilbuddet, at tilbuddet efter socialtilsynets vurdering visse steder fremtræder slidte, hvilket også har været et udviklingspunkt for tilbuddet. Socialtilsynet anerkender samtidig, at leder under det aktuelle tilsyn også beskrev, hvilket socialtilsynet også observerede, at tilbuddet løbende får renoveret af tilbuddets vicevært. Socialtilsynet kunne eksempelvis se, at et enkelt toilet i stueetagen var blevet renoveret siden sidste tilsynsbesøg i 2019.

Socialtilsynet har ved dette tilsyn særlig hæftet sig ved og i sænkningen af bedømmelsen lagt vægt på, at køkkenet i den eksterne lejlighed i høj grad fremstod meget slidt og ikke nutidig tidssvarende. Leder gav heri udtryk for også at være enig med socialtilsynet og udtalte, at det vil der fremadrettet blive arbejdet på. Endvidere gav leder og medarbejdere udtryk for, at tilbuddet inden for den nærmeste fremtid, vil få et nyt køkken i hovedbygningen, hvilket også fremgår i gennemgået referater fra bestyrelsesmøder.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold i rimelig grad er gennemskuelig for socialtilsynet og giver mulighed for en bæredygtig drift og en tilfredsstillende høj faglig kvalitet. Røntofte opholdstakst pr. døgn er lidt højere end de fleste andre krisecentre, men i opholdstaksten er indeholdt kost til alle måltider som en pædagogisk indsats, og i lyset heraf og sammenholdt med personalenormeringen og den faglige kvalitet, er det socialtilsynets vurdering, at der i meget høj grad er sammenhæng mellem pris og kvalitet.

Socialtilsynet har påset, at tilbuddets budget for 2020 afspejler de faktiske forhold og ikke indeholder uvedkommende poster. Socialtilsynet har derudover påset, at tilbuddet har afleveret årsregnskab i overensstemmelse med reglerne herfor. Seneste årsregnskab for perioden 1. januar – 31. december 2019 giver ikke socialtilsynet anledning til bekymring eller bemærkninger i forhold til tilbuddets økonomiske drift.

I tilknytning til årsrapporten har vi tillige vurderet "Den uafhængige revisors erklæring" med tilhørende revisionsprotokollat, herunder er der ikke skabt tvivl om tilbuddets mulighed for fortsat drift.

Socialtilsynet har påset, at tilbuddet fortsat har et kapitalberedskab der muliggør betaling af 3. mands forpligtelser.

Revisor erklærer sig jf. Lov om Socialtilsyn om markedslejeniveauet i forhold til husleje. Hertil har revisor erklæret, at markedslejen svarer til niveauet for sammenlignelig anvendelse i området.

Der forekommer ikke bemærkelsesværdige budgetafvigelse for budget- og regnskabsår 2019. Vi har påset, at tilbuddet estimerer deres budget på et realistisk grundlag og økonomistyrer evt. ressource- tilpasninger til den forventede belægning for perioden.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Røntoftes økonomi er bæredygtig, jfr. tilbuddets budget for 2020 og seneste årsregnskab for 2019.

Socialtilsynet kan konstatere i budget 2020 at tilbuddet belægningsprocent er på 88% hvilket er lidt højere i forhold til 2019 budgettet, hvor belægningsprocenten var på 85%. Socialtilsynet vurderer forsat, at det er en relativ lav belægningsprocent set i lyset af tilbuddets robuste økonomi. Samtidig vurderer socialtilsynet, at den lidt lavere belægningsprocent også giver gode muligheder for, at tilbuddet løbende kan renovere værelser og badefaciliteter, hvilket socialtilsynet finder formålstjenligt i forhold til bygningens størrelse og alder.

### Økonomi 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der i høj grad er overensstemmelse mellem tilbuddets opholds takst og den faglige kvalitet. Socialtilsynet konstaterer i den forbindelse, at opholds taksten fortsat er lidt højere end sammenlignelige tilbud beliggende i Nordsjælland, men til gengæld indeholder den også kost og udgifter til en køkkenassistent til stor glæde og tilfredshed for kvinder og børn. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet har en meget høj grad af faguddannede medarbejdere og har en hensigtsmæssig organisering og tværfaglighed i personalegruppen til gavn for tilbuddets målgruppe og indsatsen i tilbuddet. Der er ligeledes døgndækning i tilbuddet og posten for kompetenceudvikling for medarbejderne ses stigende fra at være 1,1% i 2018 til nu 2,3% i 2019.

### Økonomi 3

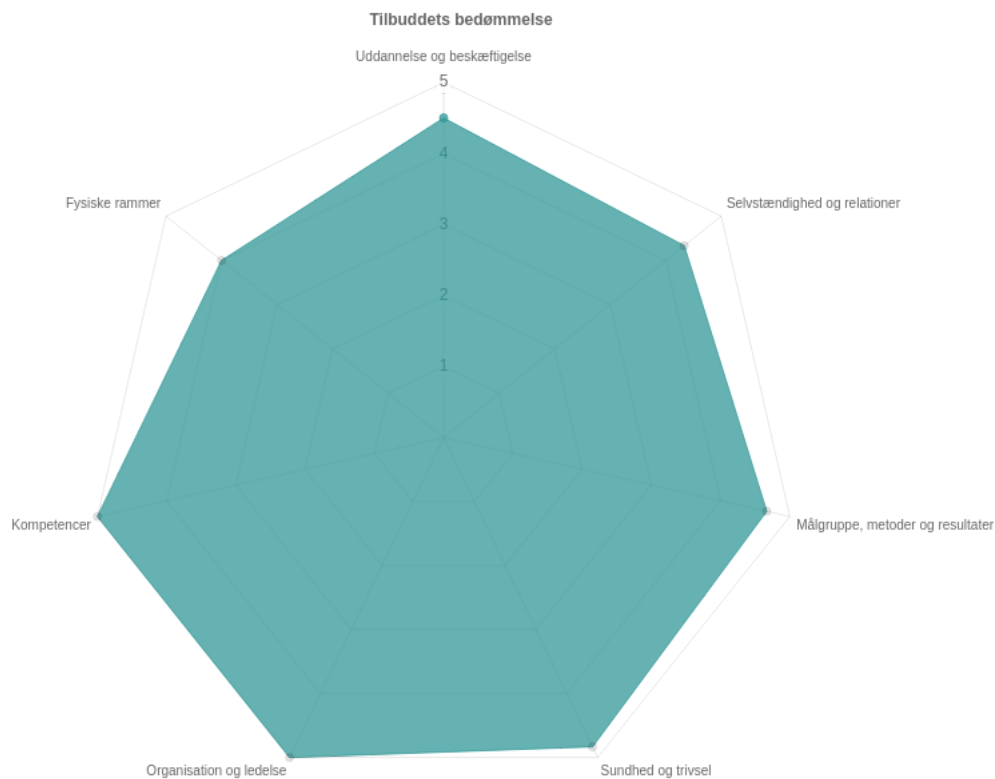
*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold i fornødent omfang er gennemsigtig for socialtilsynet og de visiterende kommuner. Tilbuddet indberetter årsbudget rettidigt, og socialtilsynet har godkendt budgettet for 2020, som er ledsaget af en uafhængig revisorerklæring. Tilbuddet har endvidere løbende indberettet sin årsrapport på Tilbudsportalen og fremsendt reviderede årsregnskaber til socialtilsynet, der har påset, at revisor ikke har forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger.



## Spindelvæv



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

## Datakilder

### Kilder

- Godkendelsesbrev
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Høringssvar
- Budget
- Borgeroversigt
- Tilbudsportalen
- Medarbejderoversigt
- Tidligere tilsynsrapport

## Interviewkilder

### Kilder

- Ledelse
- Anbringende Kommune
- Borgere
- Medarbejdere

### Beskrivelse

Socialtilsynet har under det fysiske besøg talt med 3 kvinder. Derudover har socialtilsynet hilst på kvinder og medfølgende børn under vores fysiske besøg i ekstern lejlighed og afholdt individuelle Skype-interviews med dels medarbejdere og dels leder.



## Observationskilder

---

### Kilder

- Ledelse
- Borgere
- Medarbejdere

### Beskrivelse

Under det fysiske tilsynsbesøg fik socialtilsynet mulighed for at observere samspillet mellem medarbejderne, kvinderne og ledelsen.

