



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn:	HELSINGØR KRISECENTER FOR KVINDER OG MEDFL BØRN
Tilsynet er gennemført:	
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Hovedstaden Smallegade 1 2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Rapporten er udskrevet

15-04-2019



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

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

Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

Temaer

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

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

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

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



Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	HELSINGØR KRISECENTER FOR KVINDER OG MEDFL BØRN
Hovedadresse	Bøgebakken 18 A 3000 Helsingør
Kontaktoplysninger	Tlf: 49212066 E-mail: rontofte@krisecenter.dk Hjemmeside: www.krisecenterrontofte.dk
Tilbudsleder	Marianne Kierkegaard
CVR nr.	79005312
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	§ 109 (krisecenter)
Pladser i alt	14
Målgrupper	18 til 85 år (voldeligt overgreb)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	


Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Maj-Lill Skov (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	01-04-19: Bøgebakken 18 A, 3000 Helsingør (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Helsingør Krisecenter Røntofte (fremover benævnt Røntofte) er godkendt til at modtage 14 voldsramte kvinder og deres medfølgende børn, jfr. servicelovens § 109. Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at Røntofte samlet set har en meget høj kvalitet og opnår positive resultater for både kvinder og børn.</p> <p>Indskrevne kvinder har samstemmende igennem flere års tilsynsbesøg givet udtryk for forholdene på krisecentret og for at føle sig godt hjulpet og rustet til at komme videre og stå på egne ben efter endt ophold. Kvinderne beskriver i overensstemmelse med tilbuddets anførte værdier, at de oplever at blive mødt med tillid, nærvær, respekt, empati, forståelse, åbenhed samt rummelighed i forhold til deres situation. Kvinderne fremhæver særligt, at de oplever at både leder og medarbejdernes kompetencer og indsats understøtter deres trivsel og udvikling i tilbuddet. Tilbuddets høje normering og fysiske indretning og faciliteter understøtter kvindernes oplevelse af tryghed og sikkerhed.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering, en høj faglighed og en professionelt sammensat bestyrelse, der sikrer, at tilbuddet virker efter sit formål. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet har en bæredygtig økonomi, og at der er sammenhæng mellem opholdstakst og kvalitet.</p>

Særligt fokus i tilsynet
<p>Socialtilsynet vurderer, at Røntofte igennem flere år har haft en stabil høj kvalitet igennem alle temaer af kvalitetsmodellen, og har under det aktuelle tilsynsbesøg navnlig haft fokus på, om ændringer i bestyrelsessammensætningen og enkelte ændringer i personalegruppen har haft betydning for den samlede kvalitet.</p>

Opmærksomhedspunkter



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

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at Røntoftes indsats har fokus på, hvordan de individuelt og bedst muligt kan støtte kvinderne i at passe eller etablere en tilknytning til arbejdsmarkedet. Røntofte har ofte flere kvinder med anden etnisk baggrund end dansk, og socialtilsynet vurderer det positivt, at tilbuddet har stor fokus på at træne disse kvinders danskundskaber med henblik på at styrke kvindernes muligheder for at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet/uddannelsessystemet. Socialtilsynet vurderer endvidere, at Røntofte har fokus på at støtte kvinderne i at sikre, at medbragte børn har et dag- eller skoletilbud. Socialtilsynet har i den forbindelse lagt vægt på, at Røntofte har etableret samarbejde med lokale institutioner og skoler således, at tilbuddet kan understøtte børnenes muligheder for at gå i skole og/eller institution under deres ophold på Røntofte.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,5

Udviklingspunkter
<p>Socialtilsynet anbefaler Røntofte at styrke dokumentationen af indsatsen inden for dette emne, herunder at formulere konkrete mål og opfølgingsplaner for medfølgende børns deltagelse i undervisning.</p>

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	<p>Socialtilsynet vurderer, at Røntofte i middel til høj grad understøtter kvindernes tilknytning til arbejdsmarkedet/uddannelsessystemet og de medfølgende børns tilknytning til relevante daginstitutioner og skole. I bedømmelsen er der taget højde for målgruppens særlige livssituation og vanskeligheder. Socialtilsynet vurderer det særligt positivt, at tilbuddet har en samarbejdsaftale med en lokal skole og har systematiske samtaler med kvinderne om både deres og børnenes behov for en normaliseret hverdag.</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at der i samarbejde med den enkelte kvinde, laves aftaler og planer for fremtiden, men dokumentationen heraf vurderes at kunne styrkes yderligere.</p>
Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)



Bedømmelse af Indikator 01.a

Bedømmelsen sænkes fra 5 til 4, og der er ved sænkningen af bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet til forskel fra sidste tilsynsbesøg ikke længere har en medarbejder ansat, der forestår hjemmeundervisning af medfølgende børn, ligesom ledelse og medarbejdere ikke har kunnet redegøre for helt konkrete mål for kvinderne eller de medfølgende børn i relation til skolegang/beskæftigelse. Socialtilsynet lægger dog som tidligere samtidig vægt på, at tilbuddet har en skriftlig procedure for at beskrive og sætte mål for kvindernes fastholdelse og/eller tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet under ophold på krisecentret. Ledelse og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de igennem systematiske samtaler med kvinderne afdækker kvindernes psykiske, fysiske og sikkerhedsmæssige forhold af betydning for indsatsen inden for dette tema. Kvinderne bekræfter, 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 skoletilbud.

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

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

Bedømmelse af Indikator 01.b

Bedømmelsen fastholdes, og der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det igennem flere års tilsynsbesøg ses, at tilbuddet har en målrettet indsats for at sikre, at medfølgende børn tilknyttes daginstitution eller skole, evt. som såkaldt gæsteelev. Der er indgået en samarbejdsaftale med en skole i forhold hertil, og som sikrer en god dialog mellem lærere og forældre og medarbejdere om børnenes tilknytning til skole. Socialtilsynet lægger dog samtidig vægt på de aktuelle faktiske forhold, hvor kun 3 ud af 6 børn i skolealderen er indskrevet i en skole, og ét barn får hjemmeundervisning. Kvinder, som socialtilsynet taler med, bekræfter de faktiske forhold og den ene kvinde forklarer, at det i høj grad er hendes valg, at hendes barn selv efter fem måneders ophold på krisecentret ikke går i skole, og at det ikke skyldes manglende indsats fra medarbejdernes side. Den anden kvinde forklarer, at hendes to mindre børn ikke går i daginstitution, men at den ældste på 2 år har gået i legegruppe tre gange om ugen under opholdet på krisecentret.

I bedømmelsen indgår det endvidere, at en stor andel af de indskrevne kvinder både aktuelt og ved tidligere tilsyn ses ikke at have nogen stabil tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsesinstitutioner.



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

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at Røntoftes tilgang og indsats i høj grad understøtter kvindernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og på sigt leve et selvstændigt liv i overensstemmelse med kvindernes egne ønsker og behov. Socialtilsynet anerkender således, at der kan være sikkerhedsmæssige årsager til, at nogle kvinder for en periode ikke kan bevæge sig fuldstændigt frit uden for tilbuddet. Socialtilsynet vurderer det derfor også positivt, at tilbuddet i sin indsats tænker holistisk, og at indsatsen foregår på flere niveauer. Kvinderne tilbydes eksempelvis fælles ture ud af huset, individuelle samtaler med psykolog, gruppesamtaler, massage osv. Alle kvinder, som socialtilsynet har talt med i forbindelse med flere tilsynsbesøg giver udtryk for at føle sig styrket under deres ophold og bedre i stand til at tage vare på egen livssituation.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,3

Udviklingspunkter

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at Røntofte i høj til meget høj grad understøtter kvinder og børns sociale relationer og selvstændighed. Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at tilbuddet har fokus på at genopbygge kvindernes selvværd og mentale tilstand. Tilbuddet sikrer eksempelvis, at kvinderne får individuelle samtaler, både med socialrådgiver, pædagog og med en psykolog, så de får mulighed for at afdække dels deres situation men også hvordan de fremadrettet ønsker, at deres liv skal forme sig. Derudover tilbydes kvinderne samtaler i grupper med fokus op at opnå større selvværd og mestring. Kvinderne fremhæver selv, at de oplever at få en tilpasset støtte, herunder omsorg og samtidig tilegnelse af nye handlestrategier som gør, at de oplever at de på et tidspunkt vokser ud af tilbuddet og får mod på en selvstændig tilværelse. Derudover tilbyder tilbuddet yoga og massage, hvilket kvinderne oplever særdeles positivt, da de fysisk får løsnet op og kommer til at mærke sig selv. Socialtilsynet vurderer det positivt, at kvinderne har mulighed for at have besøg i cafeen i kælderens. Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddet igennem samtaler og daglig interaktion, dagligt støtter kvinderne til at finde løsninger i forhold til at fastholde og udvikle sociale netværk og kvinderne beskriver, at de positivt også bruger hinanden.

Indikator 02.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 02.a

Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på, at kvinderne overfor Socialtilsynet beskriver, at de oplever at indsatsen i tilbuddet understøtter deres udvikling af sociale kompetencer og selvstændighed. Videre vægtes at Røntofte har psykolog og coach, som kvinderne taler med, og som er med til at støtte kvinderne i at sætte mål for dem selv. Derudover vægtes forsat, at socialtilsynet af tidligere fremsendt materiale kan se, at tilbuddet opstiller mål for kvindernes ophold og navnlig for udviklingen af kvindernes selvopfattelse og sociale kompetencer. Socialtilsynet vurderer det i den forbindelse positivt, at tilbuddet har en madmor og sørger for, at der bliver serveret tre måltider mad, som indtages i en stor fælles spisesstue. Kvinderne er på skift med til at lave maden og giver enstemmigt udtryk for at være meget tilfredse med ordningen, og der observeres en god stemning og et socialt fællesskab omkring spisesituationen. Socialtilsynet lægger endvidere til grund, at de interviewede kvinder både under det aktuelle tilsyn og ved tidligere tilsyn giver udtryk for, at de under deres ophold har opnået en meget større indsigt i sig selv og i deres handlemuligheder. Flere af kvinderne beskriver at de også hygger sig sammen og aftaler arrangementer for hinanden og deres børn. Derudover beskriver en kvinde, hvorledes der er lagt plan for sikkerheden, så kvinden tør at færdes alene udenfor tilbuddet. Kvinder med børn beskriver, at de også oplever at deres børn udvikler sig qua samtaler med børnepsykologen. Derudover beskriver leder, at de altid sikrer, at de kvinder, der ikke mestrer det danske sprog, tilbydes tolk.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 02.b

Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på, at det qua målgruppens udfordringer forsat er begrænset, hvor meget kvinderne og medfølgende børn kan begå sig uden for tilbuddet grundet deres sikkerhedssituation. Bedømmelsen er derfor ikke et udtryk for kvaliteten i tilbuddet, men et udtryk for kvindernes situation, hvor der skal tages særlige sikkerhedsforanstaltninger.

På Tilbudsportalen fremgår det, at tilbuddet, i samarbejde med kvinderne, opstiller forskellige fritidstilbud og at alle fritidstilbud vurderes ud fra et sikkerhedsmæssigt hensyn. Dette gøres dels for at skabe adspredelse under opholdet i tilbuddet, dels for at give kvinderne og deres børn mulighed for at opdyrke sociale relationer og netværk i lokalområdet. Derudover beskriver kvinderne, at tilbuddet også gennemfører nogle årlige ture/ekskursioner, og at de oplever sig støttet, hvis de er usikre på at bevæge sig uden for tilbuddet.

Tilbuddet har kontakt med Dansk Røde Kors ungdomsafdeling, der har et mentorprojekt for unge etniske minoritetskvinder fra 18-25 år, og som hjælper med at skabe sociale netværk.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 02.c

Socialtilsynet hæver bedømmelsen fra 4 til 5 og lægger vægt på, at kvinderne støttes i at have kontakt og samvær med familie og venner i overensstemmelse med deres egne ønsker og sikkerhedsmæssige situation. Tilbuddet stiller bl.a. lånetelefoner til rådighed for kvinderne ved ankomst, så kvinderne kan afbryde forbindelsen til egen mobiltelefon, hvis der er risiko for sporing. Socialtilsynet lægger endvidere til grund, at der i tilbuddets kælder er indrettet et besøgsrum, hvor kvinderne kan have gæster, hvis de blot meddeler det på forhånd. Der er en særlig



indgang hertil, så øvrige kvinder i krisecentret ikke risikerer at blive set eller genkendt ved gæsters ophold i tilbuddet. Derudover beskriver leder og medarbejdere, at tilbuddet har fokus på børnene og understøtter børnenes mulighed for samvær med deres far i det omfang dette er i overensstemmelse med moderens ønske og/eller afgørelser fra myndighederne.



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at tilbuddet har en veldefineret og afgrænset målgruppe, som er voldsramte kvinder og deres medfølgende børn, og hvor volden enten er fysisk eller af psykisk karakter. Der er overensstemmelse mellem oplysningerne på Tilbudsportalen om tilbuddets målgruppe og faglige metoder og indsatser og de faktiske forhold, og socialtilsynet har igennem flere års tilsynsbesøg konstateret, at kvinderne i usædvanlig høj grad giver udtryk for meget høj grad af tilfredshed med tilbuddet og med den udvikling, de gennemgår undervejs i et ophold. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets indsatser er mangeartede og sikrer en helhedstækning omkring kvinden og hendes eventuelle medfølgende børn. Der er både individuelt rettede indsatser og gruppebaserede indsatser.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at Røntofte i meget høj grad arbejder ud fra en veldefineret målgruppe, og at tilbuddet har nogle klare kriterier i deres visitation og løbende undervejs i kvindens ophold for at vurdere, om en kvinde er omfattet af målgruppen for et § 109-tilbud. Det er socialtilsynets vurdering, at de metoder, der anvendes på tilbuddet, er i overensstemmelse med det oplyste på tilbudsportalen og er relevant i forhold til målgruppen og tilbuddets formulerede målsætning.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder systematisk og har en holistisk tilgang, hvor der i samarbejde med den enkelte kvinde bliver defineret mål for indsatsen, som ifølge kvinderne selv fører til positive resultater for dem. Samtidig anerkender Socialtilsynet, at nogle kvinders problematikker er så komplekse, så tilbuddet ikke alene med deres indsats kan imødekomme alle behov. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en god dokumentationspraksis i forhold til at måle og følge udviklingen for den enkelte kvinde og justere indsatsen hertil. Socialtilsynet vurderer dog samtidig, at selve målformuleringen og indsatserne bør skriftliggøres i højere grad end tilfældet er, så der ikke er tvivl om, hvad der aktuelt er i fokus for den enkelte kvinder, og så aftaler omkring, hvem der gør hvad, bliver tydeliggjort.</p>	



Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.a	
<p>Socialtilsynet lægger ved bedømmelsen vægt på, at socialtilsynet igennem flere års tilsyn har erfaret, at Røntofte har en bred palette af faglige indsatser, der supplerer hinanden og sikrer kvinderne empowerment og opbygning af selvværd og indre ro samt mestringsstrategier. Socialtilsynet lægger i særlig grad vægt på, at kvinderne giver udtryk for føle sig utroligt godt modtaget og taget hånd om. De er trygge ved medarbejderne og ved lederen, og de føler sig godt guidet igennem de forskellige processer og sagsskridt, som følger i kølvandet på et ophold på et krisecenter. Kvinderne bekræfter, at de modtager forskellige terapiformer og samtaleforløb, der har rustet dem til at klare udfordringerne og den kommende tilværelse efter udflytning.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Røntofte har en god og kendt visitationsproces og kun visiterer kvinder i overensstemmelse med godkendelsesgrundlaget og målgruppen for § 109-tilbud. Røntofte tager ikke imod kvinder med aktivt misbrug af alkohol eller stoffer, eller kvinder med psykiatriske behandlingsbehov.</p> <p>Socialtilsynet vurderer derudover, at der er overensstemmelse mellem oplysningerne på Tilbudsportalen og de faktiske forhold.</p>	
Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.b	
<p>Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og lægger vægt på oplysninger modtaget både under det aktuelle tilsynsbesøg og ved tidligere tilsynsbesøg.</p> <p>Socialtilsynet lægger i bedømmelsen vægt på, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan der arbejdes med konkrete mål i samarbejde med den enkelte kvinde. Socialtilsynet lægger dog samtidig til grund, at dokumentationen af målene og den faglige indsats kan styrkes yderligere. Socialtilsynet finder det positivt, at udviklingen for kvinderne på struktureret vis gennemgås og dokumenteres ved hjælp af et bestemt skema inspireret fra metoden "Signs of Safety", og at udviklingen desuden dokumenteres ved hjælp af redskabet SCL-90. Socialtilsynet lægger leders oplysninger til grund om, at kvinden sammen med tilbuddets kliniske psykolog gennemfører en test med intervaller af tre uger. Skemaerne bruges til at justere indsatsen og målrette de forskellige tilbud til kvindens behov.</p>	
Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.d	
<p>Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på, at Røntofte samarbejder aktivt med relevante og eksterne aktører for at understøtte kvindernes udvikling og sikkerhed og for at målene for kvinderne opnås.</p> <p>Leder har tidligere beskrevet, at krisecentret har en bred vifte af samarbejdspartnere, herunder skole, daginstitutioner, kommuner og politiet, hvor sidstnævnte er en tæt sparringspartner i forhold til kvindernes sikkerhed. Leders udsagn bekræftes af de indskrevne kvinder</p> <p>Under samtaler med kvinder under det uanmeldte tilsynsbesøg beskrives ligeledes, at kvinderne oplever at tilbuddet via samarbejde med eksterne aktører, herunder tandplejen, dag og skoletilbud osv. understøtter både kvinderne og de medfølgende børns udvikling, trivsel og i at opnå deres mål.</p>	



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

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at Røntofte i meget høj grad har fokus på at understøtte indskrevne kvinder og børns sundhed og trivsel. Kvinderne er løbende inddraget i deres egen sag, og tilbuddet har fokus på at give kvinderne redskaber og viden til selv at finde løsninger på egne problemstillinger og behov. Der er visse regler og overordnede politikker i tilbuddet, som kvinderne umiddelbart ikke har indflydelse på, og socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der er tale om et tilbud med væsentlige krav til daglig sikkerhed til gavn for kvinderne, hvilket kvinderne selv fremhæver som positivt. Røntofte har forskellige indsatser og foranstaltninger, der til sammen bidrager til et optimalt niveau for sikkerhed omkring kvinder og børn, og som også bidrager til, at kvinder og børn opnår en højere grad af psykisk sundhed og trivsel.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,9

Udviklingspunkter

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad respekterer og sikrer kvindernes medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse vedrørende beslutninger om dem selv og deres børn i hverdagen. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har arbejdsgange og procedurer for løbende at inddrage kvinderne i deres egen sag, og at der er fokus på, at kvinderne selv er med til at finde løsninger på egne problemstillinger og behov. Procedurene er kendt og følges af personalet, og kvinderne selv giver samstemmende udtryk for en oplevelse af at være "herre i eget liv" med passende grad af støtte og hjælp fra personalet.</p>	
Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.a	
Bedømmelsen fastholdes, og der lægges ved bedømmelsen vægt på meget enslydende udtalelser, der er kommet	



fra indskrevne kvinder under både det aktuelle som under tidligere tilsynsbesøg. Samtlige kvinder, som socialtilsynet igennem flere år har været i dialog med, giver udtryk for at føle sig hørt, respekteret og anerkendt af både leder og medarbejdere i tilbuddet. Flere af kvinderne fremhæver og beskriver, at det er deres oplevelse, at de altid bliver inddraget og får den støtte og hjælp, som de har brug for - både i forhold til dem selv og i forhold til deres børn. Observationer af omgangstone og atmosfære understøtter kvindernes oplevelser. Socialtilsynet lægger endvidere til grund, at tilbuddet bl.a. på Tilbudsportalen fremhæver, at alle nydanskere skal kunne gøre deres sag forståelig og derfor tilbydes tolk til alle samtaler, herunder psykologbehandling, hvis tolkebistand er nødvendigt. Dette var bl.a. tilfældet ved ét af socialtilsynets besøg, hvor tilbuddet havde sikret kontakt til telefontolk for at sikre, at nogle kvinder kunne gøre sig forståelig over for Socialtilsynet.

Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 04.b

Bedømmelsen fastholdes, og der lægges ved bedømmelsen vægt på meget enslydende udtalelser, der er kommet fra indskrevne kvinder under både det aktuelle som under tidligere tilsynsbesøg.

Kvinderne beskriver over for Socialtilsynet, at de bestemmer over eget liv og hverdag i tilbuddet og kan komme med flere eksempler herpå. Kvinderne beskriver, at på Røntofte føler man sig tryk, og medarbejderne tilpasser støtten ud fra den enkelte kvindes ønske og behov. Kvinderne oplyser, at der afholdes beboermøde en gang om ugen, og de er selv med til at bestemme dagsorden og har en oplevelse af, at de bliver hørt.

Leder har tidligere udtalt, at tilbuddet har en procedure for, hvordan der indhentes samtykke til videregivelse af oplysninger til eksterne samarbejdspartnere. Procedure er angivet i personalehåndbogen og medarbejderne underskriver, at denne er læst. Kvinden underskriver en samtykkeerklæring - på informeret grundlag - til hvem og hvilke oplysninger der må indhentes og videregives. Kvinden oplyses om konsekvenserne af fx, at give/ikke give samtykke til kommunen.

Leder fortæller, at kvinden kan indskrives anonymt også selv om hun har børn med. Kvinden oplyses ved indskrivning, at såfremt man vurderer, at børnene har vanskeligheder af en vis grad, har tilbuddet pligt til at underrette kommunen.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i meget høj grad har fokus på at understøtte kvinderne og deres medfølgende børns fysiske og mentale sundhed og trivsel. Kvinderne udtaler, at de trives i tilbuddet, og de oplever at få den støtte og hjælp, som de har brug for. Derudover fremhæver de, at det er deres oplevelse, at der er en god og hjemlig stemning i tilbuddet, som gør, at de føler sig trygge. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har velfungerende samarbejder med både lokale læger, skoletandpleje og sundhedsplejerske, der sikrer, at kvinder og børn har adgang til fornødne sundhedsfaglige ydelser. Derudover har tilbuddet internt en række indsatser og tilbud, der skaber tryghed for kvinder og børn og bidrager til, at de får ro på deres nervesystemer og giver dem bedre muligheder for at tilegne sig ny viden og redskaber til at mestre egen livssituation.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
-----------------------	-------------------------------------

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

Bedømmelse af Indikator 05.a

Bedømmelsen fastholdes, og der lægges ved bedømmelsen vægt på meget enslydende udtalelser, der er kommet fra indskrevne kvinder under både det aktuelle som under tidligere tilsynsbesøg. Kvinderne beskriver enstemmigt, at de trods deres livssituation trives på Røntofte, og flere kvinder giver udtryk for at føle sig meget taknemmelige for lige præcis at være havnet på netop dette krisecenter. Kvinderne giver udtryk for en usædvanlig høj grad af tryghed ved medarbejderne og ikke mindst ved lederen. De beskriver det som særligt betydningsfuldt for dem ved indskrivningen, at der er ophængt billeder af alle medarbejdere med navn og funktion, da det var med til at give dem ro og overblik i en for dem kaotisk situation. Endelig fremhæver kvinderne det som særligt positivt, at der laves mad i tilbuddet, og at måltiderne indtages i fællesskab.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
-----------------------	--



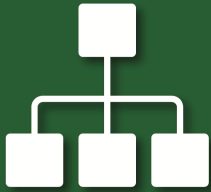
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
<p>Socialtilsynet lægger ved bedømmelsen medarbejdernes udtalelser til grund om, at tilbuddet har et rigtigt godt samarbejde med en lokal læge, hvor det altid er muligt hurtigt at komme til, hvis det skulle være nødvendigt. Derudover er der et samarbejde med en læge, der på frivillig basis kører ud til Røntofte, hvis omstændighederne nødvendiggør dette. Kvinderne har i forbindelse med tidligere tilsynsbesøg bekræftet dette.</p> <p>Kvindernes og eventuelle medfølgende børns fysiske og psykiske sundhed er ifølge leder et tema, som tilbuddet helt automatisk forsøger at afdække i forbindelse med visitationen og indskrivningen i tilbuddet. Hvis en kvinde har et spædbarn med eller føder under sit ophold, er der tillige et samarbejde med den lokale sundhedsplejerske i Helsingør Kommune. Ved lidt større børn er der et samarbejde med skoletandplejen. Såfremt kvinderne ønsker det og har behov herfor, tager en medarbejder eller frivillig fra krisecentret med til lægebesøg eller andre aftaler med sundhedsvæsenet.</p> <p>Kvinder og børn har adgang til psykologsamtaler i tilbuddet, og det er socialtilsynets indtryk igennem flere tilsynsbesøg, at kvinderne i vid udstrækning benytter sig heraf og får gavn heraf. Socialtilsynet har i forbindelse med det aktuelle tilsynsbesøg drøftet med kvinderne og med lederne, at en periode med manglende socialrådgiverkompetencer for nogle kvinder, der blev indskrevet i den periode, har haft den betydning, at kvinderne oplevede, at det varede noget tid, inden de kom til at tale med en socialrådgiver, der kunne afdække deres behov og guide dem på vej. Kvinderne giver dog udtryk for, at dette ikke længere er tilfældet, og at alle samtaler nu "kører som de skal".</p>	
Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.c	
<p>Bedømmelsen fastholdes, og der lægges ved bedømmelsen vægt på udtalelser fra såvel indskrevne kvinder som medarbejdere under både det aktuelle som under tidligere tilsynsbesøg.</p> <p>Under samtalen med medarbejderne beskrives således, at det fremgår, at medarbejderne har kendskab til målgruppen og samtidig har et individuelt og holistisk syn på kvinderne. Samtidig beskrives, at de gennem samtaler med kvinderne både individuelt hos psykologen eller kontaktpersonen og i gruppesammenhæng kan være med til at understøtte kvindens mulighed for at genopbygge sig selv og sit selvværd, hvilket også bliver bekræftet af kvinderne selv. Medarbejdere og leder kan samstemmende redegøre for, hvordan alle kvinder sikkerhedsvurderes ved ankomsten, og at ændringer af sikkerhedsvurderingen skal gå igennem lederen. Tilbuddet drøfter bl.a. digital kommunikation med kvinden og sikrer, at sporingenheder afbrydes, såfremt dette er nødvendigt. Tilbuddet har et antal lånetelefoner, som kvinderne kan låne og anskaffe sig et taletidskort, så hun sikkert kan være i kontakt med de personer i familien og omgangskredsen, som hun har behov for at være i kontakt med. Derudover har tilbuddet videoovervågning, som kvinderne samtykker i og oplever som en stor trykthed for dem.</p> <p>Kvinderne giver udtryk for, at de oplever, at de får et større selvværd og tro på sig selv. De beskriver, at omsorgen og støtten er med til, at de bliver parate til at etablere et nyt liv for dem selv og deres børn. Derudover fremhæves, at man også kan få massage i tilbuddet og en medarbejder beskriver, at flere af kvinderne også er traumatiseret i kroppen, hvorfor det også er godt med massage. Kvindernes medfølgende børn har også mulighed for at tale med tilbuddets børnepsykolog som også kan være formidler til kvinderne, hvorledes og hvorfor deres børn reagerer, som de gør.</p>	

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er forsat Socialtilsynets vurdering, at der fra tilbuddets side er særlig fokus på at forebygge overgreb mod kvinderne og at dette bunder i en forståelse af, at vold og overgreb kan være en del af kvindernes identitet, når de kommer på tilbuddet. Der er fokus på, at kvinderne via samtalegruppe og individuelle samtaler både med medarbejderne som med psykologer, har mulighed for at arbejde med overgrebsproblematikker. Socialtilsynet vurderer endvidere, at personalet er informeret om, hvordan de skal forholde sig i tilfælde af overgreb eller trusler om overgreb.</p>	



Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Bedømmelsen fastholdes, og der lægges vægt på oplysninger fra både det aktuelle tilsynsbesøg og tidligere tilsynsbesøg. Det lægges til grund, at såvel leder som medarbejdere har mange års erfaring med målgruppen og har viden om overgreb og er i stand til at afdække tegn herpå - både hos kvinder og hos medfølgende børn. Medarbejderne kan redegøre for procedurer og retningslinjer i forhold til mistanke om overgreb på børn.</p> <p>Kvinderne har igennem flere tilsynsbesøg givet udtryk for at føle sig trygge i tilbuddet og er inddraget og har indsigt i samt forståelse for den risikovurdering, der bliver lavet af kvinden ved indflytning.</p> <p>Der er kameraovervågning på tilbuddet, og kvinderne giver udtryk for, at det både kan skabe tryghed og utryghed, men de er i overvejende grad glade for overvågningen og samtykker heri.</p>	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><i>En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at Røntoftes ledelse fremstår visionær og kompetent i ledelsen af tilbuddet. Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at leder, som har ledet tilbuddet i mange år, både har fokus på udvikling og på kvaliteten i tilbuddet. Derudover vægtes at både kvinderne som medarbejderne beskriver, at leder er til stede i tilbuddet og tilgængelig for både kvinderne og medarbejderne. Det er socialtilsynets vurdering, at personalesammensætningen og normeringen i meget høj grad imødekommer målgruppens behov, og at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på 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.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,9

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>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. 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.</p>	
Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på lederens kompetencer og mange års erfaringer inden for området samt leders evne til at udvikle tilbuddet.</p> <p>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 beskriver leder, 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.</p> <p>Både kvinder og medarbejdere har igennem flere tilsynsbesøg givet udtryk for en oplevelse af, at leder altid er tilgængelig og lyttende, og medarbejderne beskriver, at de får relevant sparring og støtte af lederen.</p>	



Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.b	
<p>Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på, at Røntofte benytter sig af ekstern faglig supervision, hvilket både kan foregå i medarbejdergruppen som individuelt efter behov. Lederen beskriver, at alle ansatte får tilbudt supervision. Medarbejderne vælger selv ekstern supervisor, og alle kan få individuel og fælles supervision. Derudover kan medarbejderne komme til lederen og bede om ekstra supervision. 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.</p>	
Indikator 08.c	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.c	
<p>Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt særlig vægt på, at Røntoftes bestyrelse er professionel og relevant sammensat og giver faglig sparring til lederen. Socialtilsynet lægger til grund, at der forud for det aktuelle tilsynsbesøg er kommet tre nye bestyrelsesmedlemmer, og at bestyrelsen holder møde ca. hver tredje måned. Socialtilsynet lægger endvidere til grund, at bestyrelsen ifølge leders oplysninger er gået fra oprindeligt at have været mere frivilligt funderet til nu at have en mere professionel karakter på godt og ondt. Udsiftningerne af bestyrelsesformand og -medlemmer faldt sammen med en personalemæssigt lidt turbulent periode, og det har trukket store veksler på lederen. 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.</p>	

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent, og at både kvinderne og medarbejderne udtrykker 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. Socialtilsynet vurderer det positivt, at der i medarbejdergruppen er flere faggrupper repræsenteret, herunder pædagoger, socialrådgiver, psykolog og et større antal frivillige. Socialtilsynet vurderer endvidere, at det er udtryk for ansvarlig og hensigtsmæssig ledelse, at lederen i en periode med lidt turbulens i personalegruppen og med ledige socialrådgiverstillinger havde opmærksomhed på at begrænse visitationen til tilbuddet, idet personaleressourcerne var mere begrænsede end sædvanligt.</p>	
Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
<p>Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på, at tilbuddet har døgndækning og en høj grad af faguddannede medarbejdere med forskellige fagligheder. Socialtilsynet lægger endvidere vægt på, at kvinderne igennem flere års tilsynsbesøg har givet udtryk for altid at kunne komme i kontakt med en relevant medarbejder, og at personaleledningen og personalets kompetencer giver dem en følelse af tryghed og sikkerhed. Endvidere er der lagt vægt på, at tilbuddet benytter 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.</p>	
Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	



Socialtilsynet sænker bedømmelsen fra 5 til 4 og lægger i den forbindelse vægt på, at der siden seneste tilsynsbesøg har været nogle ændringer i den ellers meget stabile medarbejdergruppe. Socialtilsynet lægger leders oplysninger til grund om, at seks nye medarbejdere er tiltrådt siden seneste tilsynsbesøg. Nøgletal for 2018 er på tidspunktet for tilsynsbesøg endnu ikke kendt af socialtilsynet, men socialtilsynet konstaterer, at et antal medarbejdere af forskellige årsager er ophørt, og nye er tiltrådt. Socialtilsynet vurderer, at der i den aktuelle medarbejdergruppe er opbakning til lederen og en oplevelse af høj faglighed og et velfungerende samarbejde internt.

Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 09.c

Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på, at tilbuddet igennem flere år ses at have haft et ganske lavt sygefravær. Senest indberettede nøgletal for bl.a. sygefraværet viser, at sygefraværet i 2017 lå på 3,3 dage, jfr. oplysninger på Tilbudsportalen. Selv om dette tal skulle vise sig at være lidt højere i 2018, er det socialtilsynets vurdering, at sygefraværet ikke er højere end på sammenlignelige tilbud.



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at medarbejderne på Røntofte i meget høj grad besidder relevant erfaring og faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets tilgang samt metoder. Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at kvinderne entydigt igennem flere års tilsynsbesøg har givet udtryk for at føle sig trygge i tilbuddet og for at modtage en indsats, der sikrer dem trivsel og udvikling. Tilbuddet er hensigtsmæssigt organiseret og har en tværfagligt sammensat personalegruppe, der sikrer en helhedsorienteret indsats og vurdering af kvindernes og eventuelle medfølgende børns behov. Tilbuddet har døgndækning, og der er overensstemmelse mellem oplysningerne på Tilbudsportalen omkring normering og de faktiske forhold.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er forsat Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere i meget høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets tilgang og metoder. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere er tværfagligt sammensat med en høj grad af medarbejdere med relevant faglig grunduddannelse, og at medarbejderne løbende kompetenceudvikles med udgangspunkt i tilbuddets valgte metoder og faglige tilgang samt ny lovgivning. Derudover vurderer Socialtilsynet på baggrund af tidligere oplysninger, at de frivillige ligeledes bliver klædt på til opgaven og kan få sparring, vejledning og supervision. Socialtilsynet vurderer på baggrund af observationer og kvindernes egne beskrivelser både ved tidligere tilsyn som ved dette uanmeldte tilsynsbesøg, at medarbejderne har en indgående forståelse for målgruppens behov, og at der i tilbuddet er en anerkendende, omsorgsfuld og inddragende tilgang, som understøtter kvindernes personlige udvikling.</p>	
Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.a	
<p>Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen forsat er lagt vægt på, at alle fastansatte medarbejder har relevant uddannelse, erfaringer samt kompetencer til at varetage målgruppens behov. Derudover er der lagt vægt</p>	



på, at Røntofte løbende tilegner sig viden og kompetencer der er relevant i forhold til målgruppen.

Socialtilsynet lægger til grund, at der igennem 2018 er sket nogle udskiftninger i personalegruppen. Den aktuelle medarbejdergruppe giver udtryk for et oplevelse af, at der er en god tværfaglighed i tilbuddet og et velfungerende samarbejde. Medarbejdergruppen har både i forbindelse med tidligere tilsynsbesøg og ved det aktuelle tilsynsbesøg kunnet redegøre for faglige tilgange og metoder, ligesom de italesætter, hvilket personlige kvalifikationer medarbejdere på et krisecentre skal være i besiddelse af. Typisk bliver den enkelte kvinde tilknyttet både en bestemt socialrådgiver og en pædagog, der har hvert deres ansvar og funktion under kvindens ophold.

Af fremsendt liste over personalet fremgår, at alle medarbejdere med direkte kontakt og ansvar i forhold til kvinder og børn er faguddannede, og at personalegruppen omfatter både pædagoger, socialrådgivere og en psykolog. Derudover har tilbuddet en kontoruddannet, en køkkenassistent, en såkaldt husalf og en række nattevagter og weekendvagter, der typisk er studerende på forskellige uddannelser. Endelig omfatter personalegruppen omkring 18 frivillige.

Medarbejdergruppen giver samstemmende udtryk for en oplevelse af at have god adgang til efteruddannelse og diverse relevante kurser, og gennemgang af personalemdereferater og øvrig dokumentation understøtter dette.

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

Bedømmelse af Indikator 10.b

Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på observationer af samspillet mellem kvinderne og medarbejderne samt på kvindernes udtalelser igennem flere tilsynsbesøg.

Kvinderne giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne er gode til at understøtte deres udvikling, både hvad angår omsorg og tilpasse forstyrrelser, der skaber udvikling. Kvinderne fremhæver, at det er godt at tale med både psykologer, herunder børnepsykologen, og med de øvrige medarbejdere, og det er kvindernes oplevelse, at medarbejderne er dygtige til deres arbejde og yderst professionelle. Kvinder beskriver, at de får mere selvværd og selvtillid, som styrker dem fremadrettet.


I overensstemmelse med observationer ved tidligere tilsynsbesøg observerer Socialtilsynet også ved det aktuelle tilsynsbesøg, at der er en god og hjemlig stemning i tilbuddet, hvor medarbejderne fremstår tilgængelig og omsorgsfulde over for kvinderne. Der observeres en hjertelig og oprigtig interesse fra medarbejderne over for kvinder og børn, og det er tydeligt, at kvinder og børn føler sig trygge ved leder og medarbejdere.

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

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

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



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p style="margin: 0;"><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at Røntoftes fysiske rammer i høj grad er velegnede til formålet og understøtter kvinder og medfølgende børns udvikling og trivsel under opholdet på krisecentret. Vurderingen baserer sig hovedsageligt på udtalelser fra kvinderne selv igennem flere tilsynsbesøg, men også på observationer af ejendommens indretning og placering. Kvinderne fremhæver særligt den hjemlige stemning, der er på Røntofte, hvilket også stemmer overens med Socialtilsynets 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.</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer ligeledes giver mulighed for kreative udfoldelsesmuligheder både inden- og udendørs, og at rammerne rummer sikkerhedsskabende faciliteter.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,5

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler Røntoftes ledelse og bestyrelse at udarbejde både kortsigtede og langsigtede vedligeholdelsesplaner for den samlede ejendom og planer for modernisering/forskønnelse af badefaciliteterne i tilbuddet.</p>	

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at kvinder og børn i høj grad trives med de fysiske rammer og de faciliteter, som Røntofte rummer.</p> <p>Socialtilsynet har herved lagt vægt på, at kvinderne over for Socialtilsynet udtaler, at de oplever tilbuddet hyggeligt og hjemligt, hvilket også stemmer overens med Socialtilsynets egne observationer. Derudover vægtes, at de fysiske rammer understøtter kvindernes mulighed for både at kunne trække sig tilbage kunne dyrke et socialt fællesskab med andre kvinder og børn. Tilbuddet har 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. Det er Socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer og sikkerhedsforanstaltningerne imødekommer kvindernes særlige behov for tryghed og sikkerhed.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
<p>Bedømmelsen fastholdes, hvor der i bedømmelsen er lagt vægt på kvindernes udtalelser igennem flere tilsynsbesøg og på de observationer, socialtilsynet har gjort sig.</p> <p>Kvinderne beskriver entydigt, at de trives i de fysiske rammer, og at deres børn har mulighed for fysisk udfoldelse både ude som indenfor. Kvinderne udtrykker stor tilfredshed med værelserne og med fællesarealerne.</p>	



Socialtilsynet har tidligere observeret at der er en del forskel på værelsernes størrelse, og at ikke alle bade faciliteterne er lige tidssvarende. Samtidig har Socialtilsynet også konstateret og kan høre på kvindernes udtalelser, at kvinderne med udvidelsen af tilbuddet har fået mere plads, og at de fysiske rammer med flere etager og opdelinger i huset muliggør, at kvinderne bedre kan trække sig eller være sammen i mindre grupper, hvilket understøtter deres trivsel.

Kvinderne fremhæver endvidere, at beliggenheden ud til Øresund, men tilbagetrukket fra offentlig vej er befordrende for deres humør og oplevelse af sikkerhed.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet lægger ved bedømmelsen vægt på, at de fysiske rammer tilgodeser, at alle kvinder kan få eget værelse af varierende størrelse, og at tilbuddet rummer mange forskellige fællesarealer og lokaler til samtaler og terapi. Socialtilsynet lægger bl.a. til grund, at der er et stort legerum til de mindre børn og et "gamerrum" til de større børn, ligesom der er mulighed for at større medfølgende børn efter behov kan få eget værelse. Socialtilsynet lægger endvidere til grund, at tilbuddet rummer udendørsarealer med en rygepavillon og en stor legeplads til medfølgende børn. Til ejendommen hører endvidere et anneks. Tilbuddet ligger med udsigt ud over Øresund.

Kvinderne har igennem flere års tilsynsbesøg over for socialtilsynet givet udtryk, at de føler sig trygge og hjemme i tilbuddet. Dog giver enkelte kvinder udtryk for, at tilbuddets bade faciliteter kunne være bedre, og at visse fællesrum og andre lokaler fremstår slidte. Socialtilsynets egne observationer understøtter dette, og det er drøftet med lederen, at tilbuddet efter socialtilsynets vurdering visse steder fremtræder rodet og ikke så sammenhængende i stil og indretning. navnlig gulvbelægning, vægge og paneler fremtræder uensartede og med præg af slid. Leder giver udtryk for enighed heri og for at have planer for yderligere istandsættelse og modernisering af bl.a. badeværelser.

Tilbuddet har udendørs TV-overvågning og sikkerhedsfilm for vinduerne i stueetagen for at hindre indkig.

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

Socialtilsynet vurderer, at Røntofte har en sund og bæredygtig økonomi, og at budgettet for 2019 giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet.

Røntofte opholdstakst på 2.590 kr. pr. døgn er højere end de fleste andre krisecentre, men i opholdstaksten er indeholdt kost til alle måltider, 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. Tilbuddet vil anvende overskud fra 2018 til at istandsætte og renovere overflader indendørs, hvilket socialtilsynet finder hensigtsmæssigt.

Økonomisk bæredygtig?

Socialtilsynet vurderer, at Røntoftes økonomi er bæredygtig, jfr. tilbuddets budget for 2019 og seneste årsregnskab for 2017. På tidspunktet for tilsynsbesøg er årsregnskab for 2018 ikke kendt, men leder oplyser over for socialtilsynet, at tilbuddet forventes at have et økonomisk overskud på omkring 700.000 kr., som skal anvendes til maling og istandsættelse af vægge og overflader indendørs. Overskuddet skyldes bl.a. en periode med ledige stillinger. Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet i sit budget for 2019 opererer med en relativ lav belægningsprocent på 85, og socialtilsynet har opfordret ledelsen til at hæve denne fremadrettet i lyset af tilbuddets robuste økonomi. En lidt lavere belægningsprocent giver dog bedre muligheder for at tilbuddet løbende kan renovere værelser og badefaciliteter, hvilket socialtilsynet finder formålstjenligt.

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

Socialtilsynet vurderer, at der i høj grad er overensstemmelse mellem tilbuddets opholdstakst og den faglige kvalitet. Socialtilsynet konstaterer i den forbindelse, at opholdstaksten er lidt højere end sammenlignelige tilbud beliggende i Nordsjælland, men til gengæld indeholder 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. Der er døgndækning i tilbuddet.

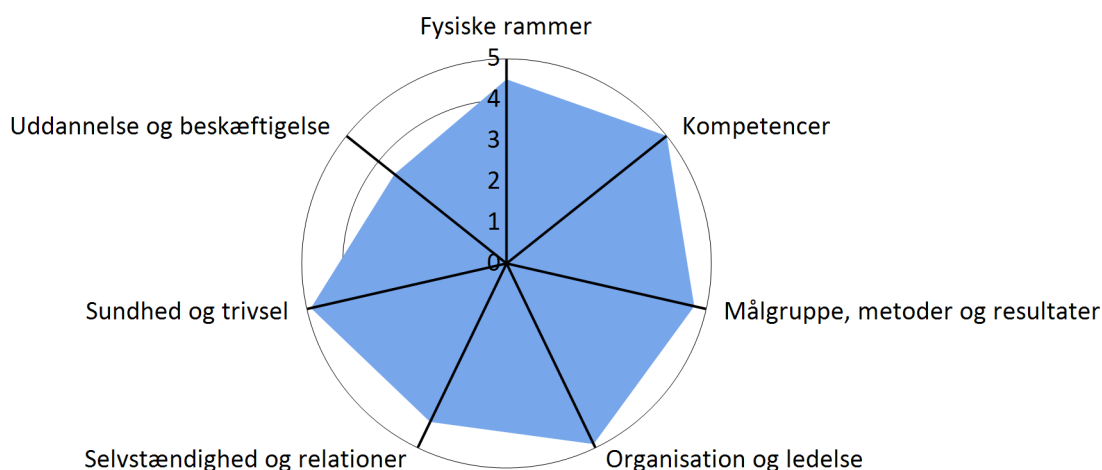
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

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 2019, 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.



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	Liste over ind- og udskrevne kvinder Liste over ophørte og ansatte medarbejdere Referater fra 3 personalemøder Referater fra 3 bestyrelsesmøder og 1 ekstraordinært.
Observation	Socialtilsynet besigtigede de fysiske rammer både indendørs og udendørs, herunder også annekset. Socialtilsynet deltog derudover i fælles frokost, der blev indtaget i tilbuddets spisesstue.
Interview	Leder 8 medarbejdere med en anciennitet på mellem 2 måneder og 17 år 2 kvinder blev interviewet i fællesskab og derudover talte socialtilsynet kortvarigt med øvrige kvinder under frokosten og undervejs i tilsynsbesøget.
Interviewkilder	Beboere Ledelse Medarbejdere

Tilbuddets bedømmelse



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