

Tilsynsrapport – Socialtilsyn Øst

Tilsynstype: Driftsorienteret tilsyn

Område: Sociale tilbud

Praktiske oplysninger

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 i tilsynsrapporten skal, jf. § 22 i Lov om socialtilsyn, fremgå af Tilbudsportalen. Disse oplysninger er markeret med *

Socialtilsynets bedømmelse af kvaliteten foretages med udgangspunkt i kvalitetsmodellens kriterier og indikatorer ved hjælp af en 5-trins skala jf. § 6 i Lov om socialtilsyn. Kvalitetsbedømmelsen indgår i en kvalitetsvurdering, hvor socialtilsynet, afhængig af tilbudstype og målgruppen, har mulighed for at inddrage andre relevante forhold, der ligger inden for de 7 temaer, men som ikke er indeholdt i indikatorer og kriterier.

Socialtilsynet indhenter og vurderer endvidere øvrige oplysninger, der har betydning for godkendelsen, herunder økonomiske og organisatoriske forhold jf. §§ 12-18 i Lov om socialtilsyn. Oplysningerne indgår i vurderingen af, om tilbuddet samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse.

Tilsynsrapporten og konklusionerne heri indgår i socialtilsynets feedback og opfølgning i forhold til tilbuddet.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

1. Stamoplysninger

*Tilbuddets navn:	Ringsted Krisecenter S.I.
*Adresse:	Sorøvej 22 4100 Ringsted
*Kontaktoplysninger:	Tlf.: 57618994 E-mail: kh@ringsted-krisecenter.dk Hjemmeside: www.ringsted-krisecenter.dk
*Tilbudstyper:	§ 109 (krisecenter)
Pladser i alt:	8
Tilsynsrapporten er udarbejdet af:	Celina Christensen (Socialtilsyn Øst)
Dato for tilsynsrapport:	15-09-2014

2. Samlet vurdering (jf. § 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn)

<p>*Samlet vurdering:</p>	<p>Ringsted Krisecenter er i dag en selvejende institution, der har plads til 8 kvinder og deres børn. Tilbuddet drives i samarbejde mellem ansatte og frivillige medarbejder</p> <p>Tilbuddet vurderes til at have en stor faglighed og kompetencer der er relevante for tilbuddets målgruppe. Det vurderes at Ringsted Krisecentre har en kompetent og ansvarlig ledelse, som sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetager den daglige ledelse.</p> <p>Det vurderes at der er et godt arbejdsmiljø, og der er en medarbejder gruppe der har arbejdet sammen i mange år, med meget lidt udskiftning i personalegruppen. Medarbejderne har gode muligheder for videreuddannelse og at tilegne sig yderligere kompetencer, som er relevante i arbejdet med voldsramte kvinder. Det vurderes at medarbejder og ledelse, har stor forståelse for brugernes situation og handlemønstre. Krisecentret har de nødvendige målsætninger og metoder for at hjælpe og opfylde de aktuelle behov hos kvinderne.</p> <p>Tilbuddet er i gang med udvikling af en sansehøve, og er således udviklingsmæssigt søgende for nye tiltag for at støtte op om brugerne.</p>
<p>*Afgørelse:</p>	<p>Godkendelse afventer</p>
<p>Påbud:</p>	
<p>Opmærksomhedspunkter:</p>	

3. Oplysninger om datakilder

<p>Dokumenter:</p>	<p>Diverse overdragelse dokumenter.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. oplysningsskema til driftsorienteret tilsyn 2. APV kortlæg. + handleplan for ansatte 3. Statistik for beboer i jan-maj 4. Rygepolitik. 5. Sikkerhedsprocedure 6. Vedtægter 7. Brandinstruks 8. Resultatdokumentation. 9. Anmeldt tilsyn 2013 10. Ledelsesberetning 11. referat af bestyrelsesmøde 25.3.14 12. Handleplan Myndighedsafdelingen 13. bestyrelsesliste 14. forretningsorden.
<p>Observation</p>	<p>Observationer af omgangstonen mellem medarbejder-medarbejder og medarbejder-ledelse.</p>
<p>Interview</p>	<p>Tilsynet har interviewet ledelsen, en medarbejder gruppe og 3 brugere af tilbuddet. Tilsynet har interviewet en sagsbehandler der på daværende tidspunkt havde en kvinde boende på krisecentret.</p>
<p>Interviewkilder</p>	

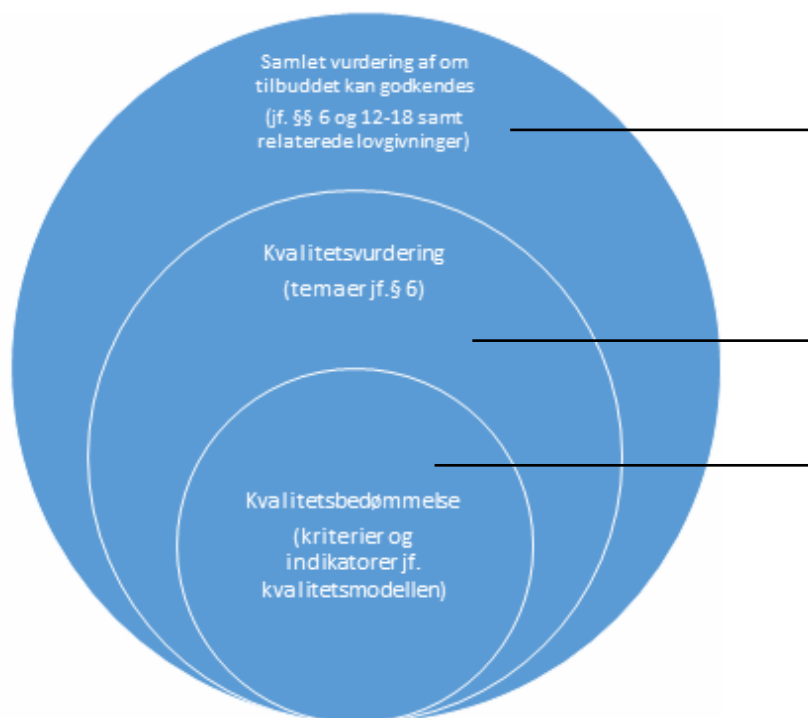
	Anbringende kommune Beboere Ledelse Medarbejdere
--	---

4. Oplysninger om tilsynsbesøg

Dato	Start: 19-06-2014. Slut: 19-06-2014.
Tilsynskonsulenter	Celina Christensen
Afdelinger	
Besøgstype	Anmeldt
Særligt fokus på udvalgte temaer, kriterier eller indikatorer	

5. Bedømmelse og vurdering af kvalitet (jf. § 6 i Lov om socialtilsyn)

Nedennævnte figur illustrerer tre centrale elementer, der indgår i socialtilsynets vurdering af hvorvidt tilbuddet har fornøden kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse. Dette afsnit omhandler bedømmelse og vurdering af kvalitet.



Samlet vurdering af om tilbuddet kan godkendes: For at kunne træffe en afgørelse indhenter og vurderer Socialtilsynet øvrige oplysninger, der har betydning for fortsat godkendelse, herunder oplysninger om økonomiske og organisatoriske forhold jf. Lov om socialtilsyn (§§12-18) samt relaterede lovgivninger fx Lov om social service, retssikkerhedsloven m.m.

Kvalitetsvurdering: Socialtilsynet laver en samlet vurdering af kvaliteten ud fra kvalitetsmodellens syv temaer (§6). I den samlede vurdering af om tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet, kan det være relevant at inddrage forhold, der falder inden for de 7 temaer, men som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens kriterier og indikatorer.

Kvalitetsbedømmelse: Socialtilsynet bedømmer tilbuddet ud fra kvalitetsmodellens kriterier og indikatorer.

- 5.1 Kvalitetsmodellen

I kvalitetsmodellen er både 'Gns. bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet på 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.

Tema	Gns. bedømmelse	* Vurdering af tema	Udviklingspunkter
*Organisation og ledelse	5	Krisecentret vurderes til at have en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse der har "meget på hjertet" og driver stedet med en stor faglighed, og er nysgerrig på den fremtidige udvikling. Ledelsen sætter rammerne og er tydelig på retningslinjerne, men den enkelte medarbejder har stor indflydelse på egen praksis og udvikling.	
Kriterium	Bedømmelse af kriterium <i>Tema: Organisation og ledelse</i>		
Kriterium 08: Tilbuddet har en faglig kompetent ledelse	<p>Tilbuddet har en kompetent ledelse. Lederen af Krisecentret i Ringsted har været ansat siden 1990, og leder siden 1992. Stedfortræderen på stedet har været ansat i krisecentret siden 1992. De har begge flere uddannelser og kurser der er væsentlige inden for området.</p> <p>Lederen og stedfortræderen har lavet en fordeling af opgaverne. Lederen har de fleste ledelsesmæssige opgaver, mens stedfortræderen mere har ansvaret for praktiske opgaver. Stedfortræder har endvidere ansvar for personen, ansat som husassistent.</p> <p>Stedfortræder har været på kursus i personlig lederskab, og har derved taget et større ledelses ansvar. Det har været en god udvikling, og har bevirket til forandringer i ledelses strukturen.</p>		

Ledere har udtalt at hendes ledelsesstil er at understøtte det som medarbejderne brænder for- en leder som selv brænder for området og som medarbejderne kan læne sig opad.
 Lederen er i en supervisionsgruppe med andre ledere.
 Personalet og ledelsen har fast supervision en gang om måneden, i 2½ time, med ekstern supervisor. Personale gruppen har mulighed for individuelle samtaler.
 Medarbejder gruppen udtaler at lederen er kompetent til sit arbejde, og har et indblik i deres arbejde og følger med i hvad de laver.
 Flere medarbejder fortæller at lederen er god til at uddelegere arbejdet, hun støtter dem i deres job ligger støtter op om udvikling og uddannelse.
 Der udtales også at lederen følger med i hvad der sker på området, i ny forskning, hvordan bliver vi bedre, og hvad er oppe i tiden.
 Lederen er tydelig i forhold til hvad hun vil.

Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator	Tema: Organisation og ledelse
<p>Indikator 08.a: Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet</p>	<p>5 (i meget høj grad opfyldt)</p>	<p>Ledelsen: Lederen af Krisecentret i Ringsted har været ansat siden 1990 og har været leder siden 1992. Stedfortræderen på stedet har været ansat i krisecentret siden 1992. Det må siges at de 2 personer har været på stedet i mange år, og har tilegnet sig en del viden og erfaringer på området. De har begge flere uddannelser og kurser der er væsentlige inden for området. Lederen og stedfortræderen har lavet en fordeling af opgaverne. Lederen har de fleste ledelsesmæssige opgaver, mens stedfortræderen mere har ansvaret for praktiske opgaver, ex. når de er noget på ejendommen der skal ordnes og der skal bestilles håndværker. Hun har en selvstændig kompetence på området, men vender det med lederen. Er det et større beløb der skal bruges, søges det i bestyrelsen. Stedfortræder har endvidere ansvar for personen ansat som husassistent Stedfortræder har været på kursus i personlig lederskab, da der var ønske om at hun skulle tage et større ledelses ansvar. Det har været en god udvikling, og har bevirket til forandringer i ledelses strukturen.</p>	

		<p>Ledere har udtalt at hendes ledelsesstil er at understøtte det som medarbejderne brænder for- en leder som selv brænder for området og som medarbejderne kan læne sig opad.</p> <p>Medarbejder: Medarbejder staben udtaler at lederen er kompetent til sit arbejde, 1 præcisere at det er en af grundende til at hun har været der i mange år. Flere fortæller at lederen har et indblik i deres arbejde og følger med i hvad de laver, men at de også har en frihed til selv at gøre ting og tage beslutninger. Det er behageligt at arbejde der, da ledelsen har tillid til deres medarbejder. Flere medarbejder fortæller at lederen er god til at uddelegere arbejdet, hun støtter dem i deres job ligger støtter op om udvikling og uddannelse. Medarbejderne føler, at hvis og når de har en ide til noget nyt, støtter lederen dem, da hun også er meget innovativ. Der udtales også for flere at lederen er god til at orientere sig omkring hvad der sker på området, hvordan bliver vi bedre, og hvad er oppe i tiden, (ny forskning). Lederen er tydelig i forhold til hvad hun vil. Ledelses stilen er værdibaseret og respektfuld.</p>
<p>Indikator 08.b: Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere</p>	<p>5 (i meget høj grad opfyldt)</p>	<p>Ledelsen: Lederen er i en supervisionsgruppe med andre ledere. En gruppe der har kørt i mange år, da den oprindeligt startede da der var Amter. For personalet og ledelsen er der fast supervision en gang om måneden, i 2½ time, med ekstern supervisor. Personale gruppen har mulighed for individuelle samtaler. Lederen og stedfortræderen har således supervision sammen med medarbejderne. Det har været drøftet i gruppen og på mus-samtaler om ledelsen skulle være med i supervision. Alle var enige om at det var en god ide at have ledelsen med i supervision. Fordelen ved at alle er med er, at alle ved hvad der snakkes om, og alle for de samme informationerne.</p>

		<p>Lederen udtaler at hun mener at hun godt kan have et "helikopter syn" , og derved være med i supervision.</p> <p>Der evalueres på det jævnlige, og det kan altid tages op og evt. ændres.</p>
Indikator 08.c: Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse	5 (i meget høj grad opfyldt)	<p>Krisecentret har en aktiv og kompetent bestyrelse. Bestyrelsen har indenfor de sidste par år igangsat en proces omkring fremtiden. Der er udarbejdet årshjul, 4-årshjul og procedure for ansættelse af leder, så det er klar til et lederskift i fremtiden.</p> <p>Bestyrelsens årshjul har været med til at udfordre ledelsen på krisecentret, som er blevet til en god ting.</p> <p>Bestyrelsen blander sig ikke i små ting, som ex, farverne på værelserne, og der skal ikke søges om beløb der er mindre end 30.000 kr.</p> <p>Ledelsen udtrykker at bestyrelsen er interesseret i området, og er optaget af at personalet skal have det godt.</p>
Kriterium	Bedømmelse af kriterium	<i>Tema: Organisation og ledelse</i>
Kriterium 09: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent	<p>Der er på krisecentret en tydelig opdeling af, hvem der gør hvad. Den enkelte medarbejder ved hvad deres opgaver er. Der er børnerådgiver, voksenrådgiver, socialrådgiver, sekretær, husassistent, psykolog, pedal, stedfortræder og leder. Der er enkelte ting der rokkere, ex. bagvagten og mailvagt</p> <p>Personalet på krisecentret har været der i mange år. Der er ikke meget udskiftning.</p> <p>Udover de ansatte er der en del frivillige. De frivillige kan indimellem også tage vagter, og der er typisk 2 frivillige til "børneklub" en gang om ugen.</p> <p>Det er tydeliggjort, hvilken rolle de frivillige har og hvilken rolle de ansatte har. De frivillige er ikke faste rådgivere, men har supplerende opgaver.</p>	

Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator <i>Tema: Organisation og ledelse</i>
<p>Indikator 09.a: Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer</p>	<p>5 (i meget høj grad opfyldt)</p>	<p>Der er på krisecentret en tydelig opdeling af, hvem der gør hvad. Den enkelte medarbejder ved hvad deres opgaver er. Der er børnerådgiver, voksenrådgiver, socialrådgiver, sekretær, husassistent, psykolog, pedal, stedfortræder og leder. Der er enkelte ting der rokkere, ex. bagvagten og mailvagt.</p> <p>Udover de ansatte er der en del frivillige. De frivillige kan indimellem også tage vagter, og der er typisk 2 frivillige til "børneklub" en gang om ugen.</p> <p>Det er tydeliggjort, hvilken rolle de frivillige har og hvilken rolle de ansatte har. De frivillige er ikke rådgivere, men har supplerende opgaver.</p> <p>Borgerne: Interview af 3 kvinder, der alle udtaler at der stort set er personale, når de har brug for det. En udtaler at personalet hjælper meget med hendes barn, man kan spørge om alt, og der er altid en at spørge.</p> <p>Ordningen med kontaktperson fungerer og medarbejderne hjælper, men man kan også få hjælp af dem der ikke er ens kontaktperson. Borgerne udtaler at det er godt med en kontakt person, så det kun er en man skal fortælle sin historie til.</p> <p>En enkelt oplever at hendes situation er så speciel, at der er mange ting medarbejderne skal undersøge.</p> <p>Kvinderne bliver informeret om arbejdsmetoderne og underretningspligten. Om samarbejdet mellem børnerådgiver og voksenrådgiver, hvilke de udtaler fungerer godt.</p>
<p>Indikator 09.b: Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige</p>	<p>5 (i meget høj grad opfyldt)</p>	<p>Personalet på krisecentret har været der i mange år. Der er ikke meget udskiftning. Hvilke er dokumentert af oplysningsskemaer.</p> <p>I følge både ledelse og medarbejder er der et godt arbejdsmiljø og et højt fagligt niveau, hvilket er</p>

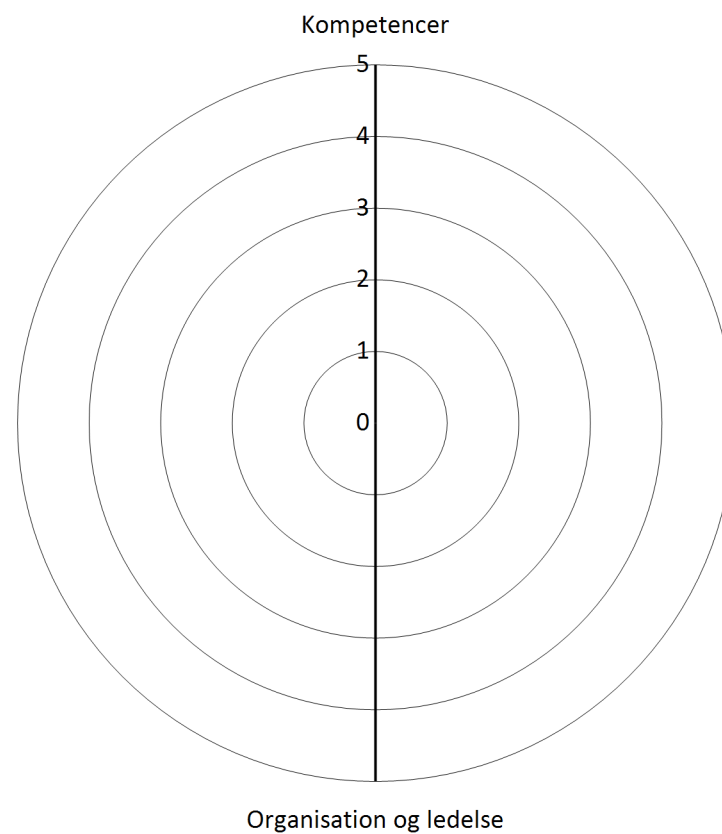
arbejdspladser		<p>med til at medarbejder bliver i lang tid.</p> <p>Medarbejder: Medarbejderne udtaler at der er et højt fagligt niveau på stedet. De kommer på seminarier, kurser og har mulighed for at tage uddannelser, hvis det er noget de brænder for. Der er udvikling og flow i centeret der gør at arbejdet er vekslende. Ved spørgsmålet "om det er godt at være samme sted i mange år ?", svare en "hvorfor skulle man sige farvel til noget godt". Stedet forandre sig, der kommer ny viden som ledelse og personale er nysgerrige på og udforskende.</p> <p>I følge tilsynet er Krisecentret fortsat i en god udvikling, og medarbejderne og ledelsen er omstillingsparrate. Der er ikke umiddelbart indtryk af at stedet er "stille stående" selvom medarbejdere og ledelse har været der i mange år, der er fortsat en nysgerrighed og arrangement for at udvikle centret.</p>	
Indikator 09.c: Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau i forhold til sammenlignelige arbejdspladser		<p>5 (i meget høj grad opfyldt)</p> <p>Der er ikke et stort sygefravær på krise centret. Alle udtaler dog, at det er ok at være syg, og så skal man blive hjemme.</p> <p>Stedet har ikke konkrete oplysninger eller statistikker på emnet, men udtaler at der ikke er meget sygefravær.</p>	
Tema	Gns. bedømmelse	* Vurdering af tema	Udviklingspunkter
*Kompetencer	5	Tilbudtes ledelse og personale vurderes til at have	Der er et projekt i gang med at skabe en sansehøve.

	<p>relevante og kompetencer. Medarbejderne har relevante uddannelser, erfaringer og viden der er nødvendig i forhold til tilbuddets målgruppe. Ledelse og personale er nysgerrige på udvikling og nye tiltag inden for området. Medarbejder og ledelse møder borgerne/kvinderne på en respektfuld måde og støtter dem i deres beslutninger.</p>	
Kriterium	Bedømmelse af kriterium <i>Tema: Kompetencer</i>	
<p>Kriterium 10: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</p>	<p>Medarbejderne har relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbudtes metoder.. Mange har ud over deres grunduddannelse supplerende uddannelser og kurser der er relevante i forhold til deres job. For 3 år siden var alle ansatte med i et projekt/ uddannelses forløb om ATV- alternativ til vold.</p> <p>Medarbejderne har forskellige opgaver. Der er voksenrådgiver og børnerådgiver, de har hver især uddannelse og kurser der er relevante for deres område. Personalet udtaler at de altid er tilgængelige, hvis en kvinde har brug for en.</p> <p>Kvinderne fortæller at de får hjælp i starten til at gå ud, indtil de selv er parate. De fortæller at de får tilbudt psykolog samtaler, og at de er glade for børneklubben- En udtaler at det er en god ide med en voksen rådgiver og en børnerådgiver, da der er mere tid til at observere børnene og lave aktiviteter med dem, end hvis en person skulle have ansvar for både mor og barn.</p> <p>Der arbejdes på udvikling af kompetencer og klarlæggelse af fremtidige opgaver og kompetencer. Der er ønske om PC- kursus og oplæring i skriftligt arbejde samt mulighederne i journal systemet - (Dansystem) Der skal arbejdes på- udvikles, skabeloner/breve til blandt andet statsforvaltningen, udlændingestyrelsen m.m. Der er også interesse i at vide mere om neuroaffektiv udviklingspsykologi, om brugen af kroppen, m.m Projektet i efteråret er at skabe en sanseløs have, og være nysgerrige på haveterapi. (psv- bruger kroppen.) er opsøgende på nye veje metoder)</p>	

Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator <i>Tema: Kompetencer</i>
<p>Indikator 10.a: Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder</p>	<p>5 (i meget høj grad opfyldt)</p>	<p>Ledelse: Medarbejderne har relevante kompetencer. Mange har ud over deres grunduddannelse supplerende uddannelser og kurser der er relevante i forhold til deres job. For 3 år siden var alle ansatte med i et projekt/ uddannelses forløb om ATV- alternativ til vold. Der bruges også mindfulness og yoga.</p> <p>Medarbejder: Medarbejderne mener at de har kompetencer til at hjælpe kvinderne på krise centeret. De har tiden til dem, da der bla. er fastlagt tider hvor kvinderne kan komme, de kan dog komme på andre tider hvis de har brug for det.</p> <p>Fremtiden. Der arbejdes på udvikling af kompetencer og klarlæggelse af fremtidige opgaver og kompetencer. Der er ønske om PC- kursus og oplæring i skriftligt arbejde samt mulighederne i journal systemet - (Dansystem) Der skal arbejdes på- udvikles, skabeloner/breve til bla. statsforvaltningen, udlændingestyrelsen m.m. Der er også interesse i at vide mere om neuroaffektiv udviklingspsykologi, om brugen af kroppen, m.m</p> <p>Projektet i efteråret er at skabe en sanser have, og være nysgerrige på haveterapi.</p>
<p>Indikator 10.b: Det er afspejlet i</p>	<p>5 (i meget</p>	<p>Medarbejderne har forskellige opgaver. Der er voksenrådgiver og børnerådgiver, de har hver især</p>

<p>medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer</p>	<p>høj grad opfyldt)</p>	<p>uddannelse og kurser der er relevante for deres område. Børnerådgiverne har børnene 2 formiddage om ugen og de frivillige har børnene 1 gang om ugen.</p> <p>Personalet udtaler at de altid er tilgængelige, hvis en kvinde har brug for en.</p> <p>Borgeren: Kvinderne fortæller at de får hjælp i starten til at gå ud, indtil de selv er parate. De fortæller at de får tilbudt psykolog samtaler, og at de er glade for børneklubben- En udtaler at det er en god ide med en voksen rådgiver og en børnerådgiver, da der er mere tid til at observere børnene og lave aktiviteter med dem, end hvis en person skulle have ansvar for både mor og barn.</p> <p>Kvinderne er lidt usikker er på om der er en alarm, hvis der er indbrud om natten. De opfordres til at undersøge det med personalet.</p>
---	--------------------------	---

Tilbuddets bedømmelse



6. Økonomiske og organisatoriske forhold (jf. § 12-18 i Lov om socialtilsyn)

*Bemærkninger til bestyrelsesvedtægter				
Beskrivelse af tilbuddets bestyrelse	Tilbuddet har en aktiv bestyrelse. Bestyrelsen har taget mere ansvar og sat en proces i gang, blandt andet ved hjælp af et årshjul.			
*Budgetforudsætninger	Årlig omsætning	kr. 5.230.096,00	Soliditetsgrad	39,20
	Overskud	5,89	Ejendomsudgifter	7,03
	Lønomkostninger	65,60	Lønomkostninger, fast personale	65,60
	Omkostninger, særlig ekspertise	-	Omkostninger, kompetenceudvikling	2,95
	Omkostninger, leder	9,70	Omkostninger, bestyrelseshonorarer	-
	Personaleomsætning	11,10	Sygefravær	3,50
	Revisionspåtegning	Ja	Dato for revisionspåtegning	19-11-2013

Takster

Tilbudstype: § 109.

Takstniveau	Ydelse	Pr. time	Pr. stk.	Pr. dag/døgn	Pr. md.
Niveau 1	midlertidigt ophold			1.830,00	
	I alt	0,00	0,00	1.830,00	0,00

