

# Tilsynsrapport



<b>Tilbuddets navn:</b>	Den selvejende institution Viborg Krisecenter
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	02-11-2017
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Midt Papirfabrikken 38 8600 Silkeborg

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	6
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	8
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	10
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	12
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	16
Vurdering af temaet Kompetencer	19
Vurdering af temaet Fysiske rammer	21
Økonomisk Tilsyn	23
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	25

Rapporten er udskrevet

03-11-2017

**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	Den selvejende institution Viborg Krisecenter
Hovedadresse	Lavendelvej 12 8800 Viborg
Kontaktoplysninger	Tlf: 87877587 E-mail: jlm@viborg.dk Hjemmeside: www.viborgkrisecenter.dk
Tilbudsleder	Jane Lindhardt Madsen
CVR nr.	16683736
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	§ 109 (krisecenter)
Pladser i alt	8
Målgrupper	18 til 85 år (voldeligt overgreb)

Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	02-11-2017

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Midt
Tilsynskonsulenter	Agnete Pinstrup Thomsen (Tilsynskonsulent)
	Ellen Brunebjerg (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	16-08-17: Lavendelvej 12, 8800 Viborg (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Socialtilsyn Midt vurderer at Viborg Krisecenter lever op til kravene jf. § 6 i lov om socialtilsyn. Viborg Krisecenter er godkendt efter Lov om social service §109. Viborg Krisecenter er godkendt til at modtage 8 kvinder, som har været udsat for voldeligt overgreb samt deres medfølgende børn.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter har en klar målsætning og målgruppe, samt at kompetente medarbejdere anvender relevante metoder i indsatsen til målgruppen.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at kvinder i krisecentret modtager støtte til uddannelse, beskæftigelse, sociale relationer og selvstændighed i overensstemmelse med deres ønsker og behov. Kvinderne bliver efter socialtilsynets vurdering inddraget i dagligdagen både på individuelt og fælles plan.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter forebygger vold og overgreb for kvinder og medfølgende børn.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at de fysiske rammer er velfungerende for målgruppen.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret har en kompetent ledelse og drives økonomisk bæredygtigt.</p> <p>Socialtilsynet har godkendt budget 2017 og årsrapport for 2016.</p>

Særligt fokus i tilsynet
<p>Socialtilsynet har ved det anmeldte driftsorienterede tilsyn haft særligt fokus på temaerne: Uddannelse og beskæftigelse; Selvstændighed og relationer; Målgrupper, metoder og resultater samt Sundhed og trivsel. De øvrige temaer er desuden gennemgået og revideret ved dette tilsyn.</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>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter støtter kvinderne til en inkludering i samfundslivet, herunder i uddannelse og beskæftigelse, men også at der for nogle kvinder er andre mere grundlæggende problemstillinger. Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter arbejder målrettet med støtten og samarbejder med relevante instanser hertil.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	2,5

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler at krisecentret opstiller mål for at støtte kvinderne til uddannelse og beskæftigelse i samarbejde med kvinderne, og følger op herpå.</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 krisecentret støtter kvinderne i at udnytte deres potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret arbejder med mål for nogle af kvinderne, hvor uddannelse og beskæftigelse er et udviklingsområde, og kvinden er klar til at arbejde med det. Det er samtidig socialtilsynets vurdering at en del af kvinderne har andre overskyggende udfordringer, som der skal arbejdes med før uddannelse eller beskæftigelse kan prioriteres.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at kvinder på krisecentret er i uddannelse eller beskæftigelse i det omfang kvinderne magter det.</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	2 (i lav grad opfyldt)

<b>Bedømmelse af Indikator 01.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:          Det fremgår af dokumentation som er indsendt og forevist at tilbuddet har opstillet mål for beskæftigelse og/eller uddannelse. Konkret er der ved besøget opstillet mål for 1 af 7 kvinder om beskæftigelse/uddannelse.</p> <p>Lederen oplyser at nogle kvinder ikke er i stand til at arbejde under opholdet, navnlig i starten, men at flere af kvinderne har uddannelse, flere har tidligere arbejdet, men er pt. sygemeldte. Krisecentret opstiller ikke fast mål for området, men samarbejder med jobcentret og støtter op om de opstillede mål.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser om en kvinde, som har fundet et fast arbejde efter en praktik. Medarbejderen nævner en anden kvinde, som er på kontanthjælp og søger job på ca. 6 timer pr. uge.</p>	
<b>Indikator 01.b</b>	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 01.b</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:          Ifølge lederen er 4 af de 8 kvinder i uddannelse eller beskæftigelse pt.          De kvinder, som ikke er i uddannelse eller beskæftigelse, er enten sygemeldte eller ude af stand til at passe et arbejde/uddannelse af andre grunde.</p> <p>En kvinde fortæller at hun kigger efter arbejde. En anden kvinde fortæller at hun har fået arbejde efter et praktikforløb. Begge kvinder fortæller at de har fået hjælp fra kontaktperson og fra jobcentret.</p> <p>En kvinde fortæller at hendes barn går i skole.          Medfølgende børn er ifølge lederen tilmeldt lokal skole og får dagtilbud. Børnene kan udstyres med gps-alarm for at sikre deres færden til fx skole.</p>	
<b>Indikator 01.c</b>	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

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>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter arbejder for at kvinderne kan komme til at leve et liv uden vold gennem at styrke kvindernes relationer og selvstændighed.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at kvinderne indgår i aktiviteter og opretholder kontakter udenfor krisecentret i det omfang deres livssituation tillader det.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret styrker kvindernes selvstændighed og sociale kompetencer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret generelt arbejder med mål for selvstændighed og relationer for kvinderne, og at krisecentret følger op på målene.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret støtter kvinderne til at indgå i sociale aktiviteter og i relationer med netværk, herunder kan individuelle samtaler og undervisning i psykoeducation være medvirkende til at kvinderne opnår forståelse for egne grænser og udfordringer.</p>	



<b>Indikator 02.a</b>	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 02.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:  Det fremgår af dokumentationen, som er indsendt og forevist ved besøget, at tilbuddet opstiller mål for selvstændighed og relationer for flere af kvinderne, som fx har mål for at finde bolig, udflytning, tålmodighed eller relation til familie. Af de 7 kvinder, som tilsynet har set målene for, er der 5, som har mål for selvstændighed. En er under udflytning, en netop flyttet ind, og en kvinde har alene et mål om ro.</p> <p>Det fremgår af dokumentationen for en kvindes mål, at der følges op.</p> <p>Lederen oplyser at de arbejder med at opstille mål for selvstændighed og relationer.  Medarbejderen oplyser om psykoeducation som gruppeundervisning, hvor indholdet også omfatter selvstændighed og sociale relationer.</p>	
<b>Indikator 02.b</b>	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 02.b</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:  Lederen oplyser at der kan være mål for at børnene kommer i fritidsaktiviteter.  En kvinde er ved at tage kørekort.</p> <p>Kvinderne, som tilsynet talte med, oplyser at de får hjælp af frivillige til at finde og hente møbler til egen bolig.  En kvinde fortæller at hendes barn gerne vil gå til gymnastik, men har udfordringer med transporten.</p>	
<b>Indikator 02.c</b>	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 02.c</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:  En kvinde fortæller at hun gerne vil have kontakt til sine børn igen. Hun har kontakt til en veninde, men har mistet kontakt til mange i netværket.  Det fremgår af dokumentationen at kvinden har mål om relation til familien.</p> <p>En kvinde oplyser at hendes barn har veninder på besøg og kan besøge veninder.  Socialtilsynet observerer at en kvinde får besøg af en veninde.</p> <p>Medarbejderen oplyser at det er vigtigt at kvinderne fastholder relationer til netværket.</p>	
<b>Indikator 02.d</b>	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
<b>Indikator 02.e</b>	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>


	<b>Temavurdering</b>
	<p><b>Målgruppe, metoder og resultater</b></p> <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>

<b>Vurdering af tema</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter arbejder med et klart formål med indsatsen, og at metoder og faglige tilgange medvirker til at sikre udvikling for kvinderne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter kan redegøre for målsætning, målgruppe og metoder.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter opstiller mål for kvindernes ophold og generelt opnår positive resultater i forhold til at kvinderne kommer nærmere et liv uden vold.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,7

<b>Udviklingspunkter</b>	
<p>Socialtilsynet anbefaler at krisecentret dokumenterer for delmål i dagbogsdokumentationen for at synliggøre resultater og drage læring af indsatsen.</p>	

<b>Kriterium 03</b>	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret arbejder systematisk med en tydelig målgruppebeskrivelse og med faglige tilgange og metoder, som medfører positive resultater for kvinderne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret anvender relevante metoder og faglige tilgange i forhold til kvinder og medfølgende børns udfordringer, hvilket er i overensstemmelse med krisecentrets overordnede målsætning.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret opstiller mål for kvinderne og løbende dokumenterer for kvindernes ophold og udvikling på et generelt plan. Desuden er det socialtilsynets vurdering at krisecentret følger op på målene og opstiller nye mål i takt med behovet, og at krisecentret i de fleste tilfælde lykkes med formålet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret ikke dokumenterer direkte for mål eller delmål i dagbogsdokumentationen.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret samarbejder med relevante eksterne aktører.</p>	
<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:  Aktuelt er indskrevet 8 kvinder og 12 børn; 2 kvinder er uden børn. Målgruppen er beskrevet som kvinder udsat for fysisk og psykisk vold i nære relationer, hvilket ifølge lederen er dækkende for flere voldstyper.  Ifølge lederen modtager krisecentret også kvinder med psykiatriske diagnoser, som er velbehandlede og kan indgå i et hus med ca 20 andre.</p> <p>Den overordnede målsætning er ifølge tilbudsportalen altid at hjælpe kvinden til et liv uden vold.</p> <p>Ifølge leder og medarbejder anvender krisecentret primært KRAP som metode. Ifølge medarbejderen arbejder de mest kognitivt, samt med MI, sidstnævnte særligt i samtaler med kvinderne.  Joyfull Playing anvender en af børnepædagogerne. NADA og massage tilbydes til alle kvinder.  Som noget nyt tilbyder krisecentret psykoeducation til kvinderne, hvilket sker på baggrund af brugerundersøgelse, som viste at indsigt i voldens konsekvenser var 60%, og med henblik på at øge kvindernes indsigt, oplyser ledelsen.</p>	
<b>Indikator 03.b</b>	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.b</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:  Lederen oplyser at der sætter mål for kvinderne med udgangspunkt i deres behov, og at der følges op på målene i dagbogsdokumentationen. Opfølgning kan ske i daglige samtaler eller efter kvindens behov, men klart hyppigst i starten af opholdet.</p> <p>Socialtilsynet får af en medarbejder forevist en kvindes dokumentation, herunder mål, som er beskrevet med formål, fremgangsmåde og metode samt status. Medarbejderen oplyser at målene opstilles i samarbejde med kvinderne, i starten sker en afdækning og der sættes mange, ofte praktiske mål. Under forløbet revideres målene og der opstilles nye mål, fx om refleksion over volden, relationer mv., oplyser medarbejderen.</p> <p>Det fremgår af dokumentationen at tilbuddet arbejder med mål for kvinderne, herunder dokumenterer opfølgning. De fleste dagbogsnotater for 2 kvinder over en periode på 2½ uge er skrevet under standard, undtaget et notat om udflytning. Tilbuddet har mulighed for at vælge mellem mere en 10 temaer i dagbogsdokumentationen. Socialtilsynet konstaterer at dokumentationssystemet ikke er sat op til at dokumentere for delmål.</p> <p>Tilbuddet har i dokumentationen oplyst at af 63 indskrevne kvinder i 2016 brød 42 med den voldsudøvende part og flyttede for sig selv efter opholdet.  Af statistik for 2016-17 fremgår at langt de fleste indskrivninger ligger under 3-4 måneder. I 2016 var 4 kvinder indskrevet over 4 måneder.</p>	
<b>Indikator 03.d</b>	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.d</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:  Lederen oplyser at børnene får tilbudt psykologhjælp, og der kan være samarbejde med eksterne parter, fx sundhedsplejersken.  Leder og medarbejder oplyser at de samarbejder med jobcentret omkring kvindernes beskæftigelse og/eller uddannelse.  Ifølge dokumentationen og oplysninger fra kvinderne kan der være samarbejde med politi, læger og tandlæger.</p>	

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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter generelt understøtter kvindernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter generelt respekterer kvindernes værdighed, autonomi og integritet, samt generelt sikrer kvinderne medinddragelse samt selv- og medbestemmelse. Socialtilsynet vurderer at der i nogle tilfælde ikke er respekt og anerkendelse overfor kvinderne og inddragelse af kvinderne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer endvidere at Viborg Krisecenter forebygger vold og overgreb.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,1

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler at krisecentret sikrer, at kvinderne oplever anerkendelse og respekt fra ledelse og medarbejdere.</p> <p>Socialtilsynet anbefaler at krisecentret har et øget fokus på kvindernes trivsel og de rammer, som krisecentret tilbyder.</p> <p>Socialtilsynet anbefaler at krisecentret overvejer hvordan husreglerne kan fremstå anerkendende i overensstemmelse med de metoder og faglige tilgange, som krisecentret anvender.</p>	

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret generelt understøtter kvindernes selv- og medbestemmelse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at husregler og omgangstone kan være kontant og mindre anerkendende og respektfuld i krisecentret. Socialtilsynet vurderer desuden at kvinderne ikke har indflydelse på husreglerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret har styr på opbevaring af personfølsomme oplysninger.</p> <p>Desuden vurderer socialtilsynet at kvinderne inddrages i og har indflydelse på beslutninger både på individuelt og fælles plan. Socialtilsynet vurderer at husmøderne bidrager til medindflydelse på fællesskabet, og at kvinderne inddrages individuelt i mål, anvendelse af faglige redskaber og hvad der dokumenteres om dem.</p>	

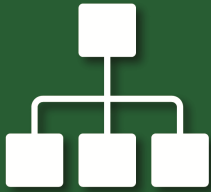
<b>Indikator 04.a</b>	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:          Kvinderne oplyser at de ind imellem oplever en kontant tone og ikke respektfulde svar fra medarbejdere og leder. En kvinde oplyser at de fleste taler ordentligt til kvinderne. En anden kvinde vil gerne skifte kontaktperson, da relationen ikke er så god, og hun oplever ikke altid at personalet forstår hendes situation.</p> <p>Socialtilsynet observerer kun en respektfuld og anerkendende tone ved besøget. Lederen oplyser at kulturforskelle kan medvirke til udfordringer i kommunikationen, og at krisecentret bruger mange midler på tolke.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser om opbevaring af fortrolige oplysninger, at nøglesystemet med 3 led sikrer at ingen uvedkommende har adgang til personfølsomme oplysninger. Krisecentret opbevarer en del post på papir, fx post fra kvindernes e-boks, oplyser medarbejderen.</p> <p>Husreglerne fremstår skarpe og tydelige, men mindre anerkendende, hvilket ifølge ledelsen er nødvendigt med de mange forskellige kvinder, som indskrives.</p>	
<b>Indikator 04.b</b>	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.b</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:          Lederen oplyser, at der holdes ugentlige husmøder, den samme medarbejder leder husmøderne, og kvinderne får indflydelse på spørgsmål om hvordan dagligdagen skal fungere, herunder madplan og fordeling af opgaver. I udgangspunktet er der mødepligt til husmøderne, men ifølge leder og medarbejder kan der tages individuelle hensyn.</p> <p>Ifølge medarbejderen skal kvinderne give besked om de er hjemme af hensyn til madlavning. Kvinderne fortæller om husmøder, hvor de fordeler madlavning og andre opgaver.</p> <p>Husreglerne er oprindeligt udarbejdet af bestyrelsen, oplyser ledelsen, og revideres i fællesskab. Husreglerne er synlige i køkkenet og i lejlighederne, og kvinderne orienteres ved indflytning, oplyser medarbejderen. Husreglerne omfatter rygeforbud indendørs og alkoholforbud på matriklen, og krisecentret er ikke kvindernes bolig, så de må heller ikke medtage husdyr. Kvinderne skal gerne være hjemme før kl. 23, men må gerne overnatte ude, oplyser lederen.</p> <p>Medarbejderen oplyser at valg af værktøjer fra fx KRAP sker i samarbejde med kvinden. Ifølge medarbejderen er kvinder fuldt oplyste om hvad der skrives om dem. Det fremgår af dokumentationen at fremgangsmåde og metode for en kvinde er at hun hele tiden er med ind over processerne.</p>	

<b>Kriterium 05</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret understøtter kvinder og børns fysiske og mentale sundhed og trivsel.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret har et relevant fokus på sikkerhed for både kvinder, børn og ansatte.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at kvinder generelt trives i krisecentret, men nogle kvinder oplever ikke altid trivsel i krisecentret, hvilket efter socialtilsynets vurdering kan hænge sammen med årsagen til opholdet på krisecentret, men for enkelte kvinder også med rammer og vilkår i krisecentret.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret støtter kvinderne relevant til sundhedsydelse samt til fysisk og mental sundhed.</p>	
<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på: Kvinderne oplyser at de føler sig sikre i krisecentret, hvor der er fokus på kvindernes sikkerhed i forhold til brug af mobil og sociale medier. Det fremgår af husreglerne at krisecentret har fokus på låsning af yderdøre og kontrol med adgang for udefrakommende.</p> <p>En af kvinderne, som nylig er indskrevet, trives i krisecentret. En af kvinderne oplever ikke altid trivsel i krisecentret, da hun oplever at der ikke altid er mad til hende, hvis hun kommer for sent til spisetiden. Hun fortæller at maden kan være for gammel, og frugten er ikke frisk, og at hun derfor selv køber mad, hvilket medfører en dobbelt udgift. Ifølge lederen modtager krisecentret madvarer fra fødevarebanken, og oplyser i høringsfasen: Såfremt dato er overskredet vil der foreligge dokumentation for datoforlængelse. Krisecentret har elitesmiley fra fødevarestyrelsen.</p>	
<b>Indikator 05.b</b>	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.b</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på: Ifølge lederen samarbejder krisecentret med flere læger og med sundhedsplejen. Krisecentret har en førstevalgs-læge. Medarbejderen oplyser at der kan være mål om vaccination af børn, samtale med vejleder eller læge om sundhedsforhold. Krisecentret følger kvinder til læge, hvis det er behovet, og kan støtte med at søge om betaling af tandpleje. I forhold til den manglende psykologstøtte til kvinderne oplyser medarbejderen at de rådgiver om at lægen kan henvise til psykolog, og nogle kan have en forsikringsdækning. Krisecentret kan hjælpe med at fremskaffe dokumentation for behovet for psykolog.</p> <p>En kvinde oplyse at hun har valgt ny læge og vil søge om hjælp til tandlæge, hvilket kontaktpersonen støtter til. En kvindes datter kommer til tandlæge, og personalet hjælper ved sundhedsforhold.</p>	
<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.c</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på: Medarbejderen fortæller at krisecentret er startet med psykoeducation i grupper, hvor fokus er generelle spørgsmål om fx vold, børn, relationer, det offentlige system med kommune, jobcenter, statsforvaltning, politi osv. De samme emner indgår i individuelle samtaler, men psykoeducationen giver kvinderne større mulighed for at dele med hinanden, oplyser medarbejderen. En kvinde, som har deltaget, oplyser at hun har stort udbytte af at dele oplevelser med andre kvinder.</p> <p>De anvendte metoder, som oplyst fra leder og på tilbudsportalen, med Joyfull Playing, NADA og pædagogisk massage har et særligt fokus på kvinders og børns sundhed og trivsel.</p>	

<b>Kriterium 07</b>	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret generelt forebygger vold og overgreb, men at det forekommer at kvinder bliver udsat for vold og/eller trusler på krisecentret.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret reagerer hensigtsmæssigt ved trusler om vold på krisecentret og vejleder kvinderne i at sikre sig og børn mod vold udenfor krisecentret.</p>	
<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på: Jf. indsendt oversigt forekommer der trusler om vold på krisecentret, hvilket der har været 3 tilfælde af i 2016: en mand trængte ind og forlangte sine børn udleveret; en mand truede via telefon med at komme og slå en kvinde og måske andre samt en indskrevet kvinde optrådte truende overfor et lille barn. I alle tilfælde blev politiet tilkaldt, og i to tilfælde hjalp politiet urostifterne væk fra krisecentret.</p> <p>Ifølge dagbogsnotater vejleder krisecentret kvinder i at sikre sig mod vold udenfor krisecentret, fx ved at have politiet med ved møde med voldsudøveren og gps-alarmer til børn.</p>	
<b>Indikator 07.b</b>	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

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

<b>Vurdering af tema</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter har en hensigtsmæssig organisering og en kompetent og ansvarlig ledelse, der sætter rammerne for drift og udvikling af tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret kan udvikle kommunikation og samarbejde med kvinderne og internt i organisationen.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,2

<b>Udviklingspunkter</b>
<p>Socialtilsynet anbefaler at krisecentret styrker samarbejde og kommunikation mellem ledelse og medarbejdere samt imellem medarbejderne.</p>

<b>Kriterium 08</b>	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret har en faglig kompetent ledelse bestående af leder og bestyrelse, som sætter retning for tilbuddets udvikling.</p> <p>Desuden vurderer socialtilsynet at samarbejdet mellem ledelse og medarbejdere er påvirket af lønforhandlingen og evt. af andre forhold. Socialtilsynet vurderer endvidere at lederen ikke i tilstrækkeligt omfang synliggør tilbuddets økonomi for medarbejderne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret anvender ekstern supervision og faglig sparring til at udvikle den faglige praksis.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at krisecentret har en aktiv og kompetent bestyrelse, der har indsigt i krisecentrets drift.</p>	
<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:          Medarbejderen oplyser at lederen kan være mere åben for medarbejdernes kompetencer og viden, fx i forhold til undervisningserfaring og det igangsatte forløb med psykoeducation.</p> <p>Lederen oplyser at der er etableret en procedure for opbevaring af personfølsomme oplysninger, som nu altid opbevares bag lås.</p>	



Leder og medarbejdere oplyser samstemmende at der har været en langvarig forhandling via faglig organisation om rådighedsbetaling for medarbejderne, hvilket har påvirket samarbejdet negativt i huset. Der har været uenighed om hvordan de kommer videre, oplyser leder og medarbejder. Medarbejderen oplyser at der planlægges en stop-op dag.

Ifølge medarbejderen kan de ansatte med fordel lytte mere til hinanden og være mere åbne for hinandens viden og kompetencer.

Medarbejderen oplever ikke at have tilstrækkelig viden om de økonomiske rammer i krisecentret, herunder mulighed for at benytte vikarer ved fravær.

Krisecentrets daglige leder er uddannet sygeplejerske og har været ansat som leder af Krisecentret siden 1996. Desuden har lederen relevante efteruddannelser: diplom i børn og familie, uddannelse i teamledelse samt innovationsledelse.

Lederen er med i et netværk bestående af 7 krisecenterledere.

<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
-----------------------	--

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

#### Bedømmelse af Indikator 08.b

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Ifølge ledelsen giver bestyrelsesformanden ofte sparring til lederen.

Medarbejderen oplyser at der er supervision 6 gange årligt fra Psykologcentret, og der er plads til faglig sparring med kollegaer i dagligdagen. Der er teammøder hver anden uge med faglige drøftelser, samt personalemøde månedligt, oplyser medarbejderen, som fortsætter at der er mulighed for sparring med lederen.

<b>Indikator 08.c</b>	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
-----------------------	--

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

#### Bedømmelse af Indikator 08.c

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Ledelsen oplyser at bestyrelsen holder 3 møder pr. år. Socialtilsynet kan af indsendte bestyrelsesreferater se at møderne har et relevant indhold, herunder belægning, personalesituation og økonomi.

Bestyrelsesformanden oplever at bestyrelsen har den nødvendige indflydelse på og indsigt i krisecentrets forhold.

Bestyrelsen består af 4 medlemmer, hvoraf den ene er udpeget af Viborg kommune. Herudover deltager lederen i bestyrelsesmøderne.

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at krisecentrets daglige drift varetages kompetent.

Socialtilsynet vurderer at kvinder og medfølgende børn i krisecentret har kontakt til kompetente medarbejdere i dagligdagen, og at frivillige dækker nattevagter og enkelte aften- og weekendvagter med en ansat som bagvagt. Socialtilsynet vurderer at krisecentret anvender færre personaleressourcer pr. plads end tidligere.

Socialtilsynet vurderer at krisecentret har en lav personalegennemstrømning og et forhøjet sygefravær, som delvist har sammenhæng med arbejdet.

<b>Indikator 09.a</b>	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

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

#### Bedømmelse af Indikator 09.a

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Ledelsen oplyser at de frivillige har vagter, og at bestyrelsen også er frivillige i krisecentret. De ca. 40 frivilliges opgaver er at skabe tryghed, besvare telefonopkald og tage imod kvinder, som henvender sig under vagten. Ledelsen pointerer at de frivillige ikke skal vurdere om kvinderne tilhører målgruppen, og at de frivillige alene får oplysninger om navn, alder, kort om historik og daglige rutiner, men får ikke yderligere personfølsomme oplysninger om kvinderne.

Ifølge medarbejderen har krisecentret været undernormeret med en medarbejder indtil tilsynsbesøget i 2017, og siden krisecentret flyttede har de haft en plads mere i forhold til tidligere. Medarbejderen oplyser at krisecentret ikke bruger vikarer, hvilket lederen bekræfter er pga. et manglende økonomisk råderum. Ifølge ledelsen dækker medarbejderne arbejdsområder for hinanden ved fravær, samt nogle kompetente frivillige dækker flere aftenvagter og weekends.

Det stemmer overens med at taksten jf. økonomioplysninger er reduceret fra 2016 til 2017.

Alle kvinderne har en kontaktperson. og medfølgende børn har en kontaktperson.

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

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

**Bedømmelse af Indikator 09.b**

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Lederen oplyser at der ikke har været personaleudskiftninger ud over at en medarbejder er stoppet pga. pension ultimo 2016.

Ifølge medarbejderen ville det have været godt med en vikar siden kollegaen stoppede, men det er blevet afvist. Medarbejderen er orienteret om at krisecentret ikke har et vikarbudget.

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


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

**Bedømmelse af Indikator 09.c**

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Krisecentret har ifølge lederen haft et højt sygefravær i 2016 på 29 dage pr medarbejder, svarende til godt 13%, hvilket hænger sammen med 2 langtidssygemeldte pga. fysiske skader. I 2017 har der været et stressrelateret fravær fra januar til maj.

Tidligere har sygefraværet ligget på 3%, oplyser lederen.

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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenters medarbejdere har de faglige og relationelle kompetencer for at arbejde med målsætning, metoder og målgruppens udfordringer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at medarbejderne har relevante uddannelser og efteruddannelse, samt generelt møder kvinderne med respekt.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at Viborg Krisecenter anvender frivillige, som har afgrænsede arbejdsopgaver i tilbuddet.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at krisecentrets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til kvinder og børns behov og krisecentrets metoder.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at medarbejderne har relevante faglige uddannelser, efteruddannelse, opdateret viden om og erfaring med målgruppen, hvilket de bringer i anvendelse i indsatsen med kvinder og børn.</p>	
<b>Indikator 10.a</b>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 10.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på: De 7 medarbejdere repræsenterer ifølge indsendt dokumentation faggrupperne: 3 pædagoger, 2 socialrådgivere, 1 lærer og en husassistent. En pædagogisk medhjælper er fratrådt på pension.</p> <p>Ifølge lederen har alle medarbejdere KRAP-uddannelse og 4 har været på MI-uddannelse. 1 medarbejder er uddannet massør, og 2 uddannet i NADA, hvilket tilbydes alle kvinder. En medarbejder er uddannet i Joyful</p>	

Playing.

Lederen oplyser at der nylig er opnormeret med en medarbejder med midler til koordinerende opgaver, samt at tilbuddet får 3 timers administrativt fra kommunen. Ifølge lederen har der været fokus på trivsel og arbejdsmiljø ved MUS.

Medarbejderen oplyser at de med fordel kan være mere åbne for hinandens kompetencer og dele viden og erfaringer.

<b>Indikator 10.b</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

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

#### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:


Socialtilsynet observerer i begrænset omfang medarbejdere i kontakt med kvinderne under besøget. Det fremgår af dokumentationen at medarbejderne har relevante kompetencer og anvender disse i samspillet med kvinderne.

Endvidere er personalegruppen ifølge medarbejderen opdelt,, så nogle medarbejderne er kontaktpersoner for kvinderne, mens de øvrige er kontaktpersoner for medfølgende børn.

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

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

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

	Temavurdering
	<h3>Fysiske rammer</h3> <p><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

<b>Vurdering af tema</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer at de fysiske rammer kan danne en sikker base for kvinder og børn i en svær periode af deres liv, og at omgivelser og faciliteter understøtter kvinders og børns behov for at genvinde trivsel og tryghed. Socialtilsynet vurderer at de fysiske rammer giver kvinderne mulighed for privatliv.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

<b>Udviklingspunkter</b>

<b>Kriterium 14</b>	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer på Lavendelvej 12 udgør en velfungerende ramme for krisecentrets 8 pladser, hvor der er individuelle lejligheder suppleret med fællesrum til ophold, leg, spisning og madlavning.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at kvinder og børn trives med de fysiske rammer og den fysiske sikkerhed, som tilbuddet kan tilbyde.</p>	
<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.a</b>	
<p>Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på: Viborg Krisecenter har ligget i nuværende lokaler i 1½ år.</p> <p>Socialtilsynet ser en lejlighed, som består af 2 rum, et tekøkken og badeværelse, som kvinden er tilfreds med. Fællesarealerne er store, lyse og rummelige. Der er et fælleskøkken, hvor der bliver lavet mad dagligt. Der er et spiserum, et opholdsrum og et legerum. Der er mindre lokaler til NADA, mindfulness og massage. Udenomsarealerne består af flere terrasser og mange mulighed for børn til at lege. Der er ca. 2 meter højt plankeværk rundt om matriklen. Der er sikkerhedsforanstaltninger ved hoveddøren med kamera og kodelås til den udvendige indgang (havelågen).</p> <p>Personalet har flere kontorer og møderum; lokalet til nattevagten består af en lejlighed, hvor der er seng og tv. Tilbuddet har i alt 10 lejligheder, hvor en lejlighed er til personalet om natten og en anden til aktivitets/besøgstilbud. De øvrige 8 lejligheder er til borgerne.</p>	

<b>Indikator 14.b</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.b</b>	
Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på: Medarbejderen oplyser at de fysiske rammer fungerer godt, og det er især en stor forbedring for kvinderne at have en lejlighed med eget badeværelse. Medarbejderne har været særligt opmærksomme på den ydre sikring af krisecentret.	

## Økonomisk Tilsyn

### Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Det er tilsynets vurdering på baggrund af regnskabet for 2016 og budget 2017, at tilbuddet må anses for økonomisk bæredygtigt, hvilket primært skyldes driftsoverenskomsten med Viborg Kommune, som sikrer dækning ved eventuelt underskud.

Det er tilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem omsætning og omkostninger i tilbuddets budget for 2017. Tilsynet finder også, at der dermed er en vis gennemsigtig i budgettet for 2017 og har godkendt budgettet på det foreliggende grundlag. Gennemsigtheden i budgettet er dog påvirket af, at der ikke er direkte sammenhæng mellem taksten på Tilbudsportalen og budgettet.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddets budget for 2017 har en økonomisk ramme, der til en vis grad kan understøtte en kvalitet svarende til sidste år.

Viborg Krisecenter har aflagt regnskab efter driftsoverenskomsten med Viborg Kommune, men ikke dokumenteret overfor tilsynet, at tilbuddet er undtaget fra at lægge regnskab efter Årsregnskabsloven. Ligeledes har revisor ikke erklæret at have udført de obligatoriske revisionshandling efter Bekendtgørelse nr. 1676 af 16. december 2016 om revision af regnskaber for private tilbud omfattet af lov om socialtilsyn.

Grundet revisors manglende erklæring og at der ikke er direkte sammenhæng mellem regnskabet for 2016 og de indberettede regnskabsnøgletal på Tilbudsportalen, kan tilsynet ikke afgøre om de indberettede nøgletal er korrekte.

Tilsynet finder på baggrund af ovenstående, at der ikke er fuldstændig gennemsigtheden i tilbuddets økonomi overfor tilsynet.

### Økonomisk bæredygtig?

Viborg Krisecenter er et privat tilbud med driftsoverenskomst med Viborg Kommune. Henset til driftsoverenskomsten, hvor kommunen dækker et eventuelt underskud, vurderes tilbuddet at være økonomisk bæredygtigt. Revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i regnskabet.

Viborg Krisecenter har aflagt regnskab efter driftsoverenskomsten, hvilket ikke er i overensstemmelse med Lov om socialtilsyn §§ 17 og 18, da tilbuddets pladser ikke udelukkende anvendes af Viborg Kommune. Fremadrettet bedes tilbuddet indsende regnskab efter Årsregnskabsloven, hvor revisor har erklæret sig i overensstemmelse med Bekendtgørelse nr. 1676 af 16. december 2016 om revision af regnskaber for private tilbud omfattet af lov om socialtilsyn eller dokumentere, at Viborg Kommune har anvendt alle pladser.

Socialtilsyn Midt vurderer, at det indberettede budget for 2017 understøtter den fremtidige drift og har godkendt budgettet på det foreliggende grundlag.

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

Der vurderes at være en økonomisk ramme for så vidt angår budgetterede personaleomkostninger og kompetenceudvikling af personale, som, afhængig af tilbuddets økonomiske prioriteringer, giver mulighed for at yde en socialfaglig kvalitet, der svarer til tidligere år. Der er sket en væsentlig reduktion af de budgetterede midler til borgerrelaterede omkostninger, som kan medføre, at borgerne vil opleve et fald i kvaliteten i tilbuddet i forhold til tidligere år.

Tilbuddets takst er faldet ca. 6 % fra 2016 til 2017. Ca. 63,3 % af omsætningen budgetteres anvendt direkte borgerrelateret via udførende personale og borgerrelaterede omkostninger, hvilket er samme niveau som i 2016. Dermed er socialtilsynets umiddelbare konklusion, at der er sket et takstfald uden direkte målbare konsekvenser i den socialfaglige kvalitet for borgerne i tilbuddet – dette er naturligvis betinget af, at de budgetterede midler anvendes som planlagt.

### Er der gennemsigtheden med tilbuddets økonomi?

Styringen af tilbuddenes økonomi er fastlagt i retningslinjer i styringsaftalerne i Region Midtjylland. Overordnet set anses takstberegningen for gennemskuelig for socialtilsynet og de visiterende kommuner.

Socialtilsyn Midt vurderer, at der er en vis gennemsigtighed i økonomien for så vidt angår regnskabet. Det har dog betydning for gennemsigtigheden, at der ikke er indsendt et revideret regnskab efter årsregnskabsloven med revisionsprotokol for 2015 for tilbuddet samt at revisor ikke har erklæret sig efter reglerne i Bek. Nr. 531 af 17/5 2014 om revision af regnskaber i tilbud underlagt lov om socialtilsyn.

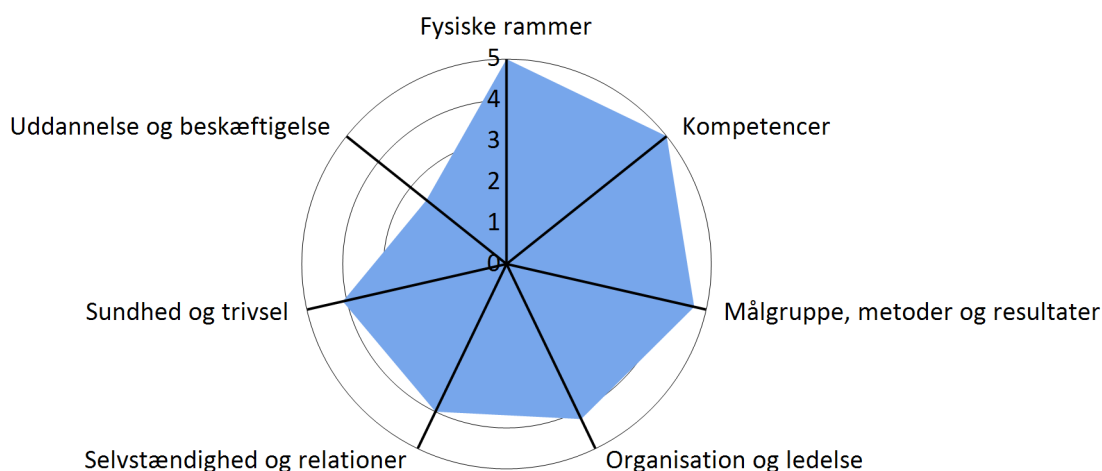
Da revisor ikke har erklæret sig om regnskabsnøgletallene og der ikke er direkte sammenhæng fra regnskab til nøgletallene, kan tilsynet ikke vurdere om regnskabsnøgletallene er retvisende og dermed bidrager til gennemsigtighed i økonomien.

Det er tilsynets vurdering, at budgettet rummer en vis gennemsigtighed, men der er ikke direkte sammenhæng mellem omsætningen og tilbuddets takst, da omsætningen ikke er detailspecificeret i budgettet. Dette bør gøres ved budgetteringen fremadrettet.



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

<b>Dokumenter</b>	Oplysningsskema Oplysninger på tilbudsportalen Den seneste tilsynsrapport Oversigt indskrivninger 2016-17 Dagbogsdokumentation for 2 kvinder Medarbejderoversigt samt fratrådte Vold og trusler mod personale eller borgere Ind- og udskrivningsbrevskabeloner Undersøgelse ved ind- og udskrivning af kvinder Driftsoverenskomst med Viborg kommune Vedtægter for den selvejende institution 18.okt 2006 Forretningsorden for den selvejende institution 3 referater fra bestyrelsesmøder Vedtægter og forretningsorden for Viborg Krisecenterforening 27. april 2017 Husregler Rygepolitik Arbejdstilsynsrapport 8. marts 2016 Fødevaretilsyn 14. april 2016 Brandinspektionsrapport 1. maj 2017
<b>Observation</b>	Ved ankomst, ved rundvisning og dialog med kvinderne.
<b>Interview</b>	Leder Bestyrelsesformand En medarbejder 2 kvinder
<b>Interviewkilder</b>	Beboere Bestyrelse Ledelse Medarbejdere

**Tilbuddets bedømmelse**


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

