

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn:	Krisecenter LivaShelter
Dato for generering af rapport:	27-03-2025
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Målgruppe, metoder og resultater	10
Kriterium 3	10
Sundhed og trivsel	12
Kriterium 4	12
Kriterium 5	13
Kriterium 7	15
Organisation og ledelse	16
Kriterium 8	16
Kriterium 9	18
Kompetencer	20
Kriterium 10	20
Fysiske rammer	22
Kriterium 14	22
Økonomi	23
Økonomi 1	23
Økonomi 2	24
Økonomi 3	24
Spindelvæv	25
Datakilder	25
Interviewkilder	25
Observationskilder	25

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Der henvises i øvrigt til www.socialstyrelsen.dk, hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Krisecenter LivaShelter
Hovedadresse	Lergravsvej 63, 3. tv 2300 København S
Kontaktoplysninger	Tlf.: 53636107 E-mail: ct@livapeople.dk Hjemmeside: http://www.livapeople.dk
Tilbudsleder	Charles Thomassen
CVR-nr.	44077701
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Krisecenter, § 109
Pladser i alt	32
Målgrupper	Anden psykisk vanskelighed Andet socialt problem Depression Hjemløshed Kvinder Omsorgssvigt Overgreb, andet Seksuelt krænkende adfærd Seksuelt overgreb Stressbelastning Voldeligt overgreb

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Pernille Carlsen Trine Balling Majewicz
Tilsynsbesøg	19-02-2025 09:00, Anmeldt, Krisecenter LivaShelter: Midtjylland 07-02-2025 16:00, Anmeldt, Krisecenter LivaShelter: Hovedstaden

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Krisecenter LivaShelter: Hovedstaden	Andet socialt problem, Kvinder, Voldeligt overgreb, Hjemløshed, Stressbelastning, Omsorgssvigt, Depression, Anden psykisk vanskelighed, Overgreb, andet, Seksuelt overgreb	22	Krisecenter, § 109
Krisecenter LivaShelter: Midtjylland	Seksuelt overgreb, Voldeligt overgreb, Stressbelastning, Overgreb, andet, Hjemløshed, Kvinder, Seksuelt krænkende adfærd, Depression	10	Krisecenter, § 109

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynets samlede vurdering er, at Krisecenter LivaShelter har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn § 6.

LivaShelter har et højt fokus på, at kvinderne udnytter deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse, og at de og deres eventuelle børn så vidt muligt inkluderes i det omgivende samfund.

Kvinderne indgår i sociale relationer både i og udenfor tilbuddet, og kvinderne støttes i at leve et så selvstændigt liv som muligt.

Medarbejderne og ledelsen har de nødvendige faglige kompetencer, og de tilbydes løbende relevant kompetenceudvikling.

Medarbejderne anvender relevante faglige tilgange og metoder, som bidrager til kvindernes udvikling og trivsel.

LivaShelter understøtter kvindernes sundhed, trivsel og udvikling og sikre kvindernes selv- og medbestemmelse.

Tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering samt en ny kompetent ledelse på begge tilbuddets afdelinger der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt. Den nye ledelse har fokus på, at skabe et robust og nærværende fagmiljø, der understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen.

De fysiske rammer er velholdte og velegnede til målgruppen både i afdelingen Midtjylland og i afdelingen Hovedstaden.

Tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet jf. Lov om socialtilsyn.

Godkendelsesgrundlag

LivaShelter der er en del af fonden Livapeople, er godkendt til at modtage i alt 32 voldsramte kvinder fordelt på to afdelinger; Hovedstaden og Midtjylland jf. SEL §109.

Særligt fokus i tilsynet

Uddannelse og beskæftigelse, Selvstændighed og relationer samt Målgruppe, metoder og resultater.

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår

Uddannelse og beskæftigelse

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets i meget høj grad støtter kvinderne i at etablere og/eller fastholde uddannelse og beskæftigelse, ligesom der er fokus på, at medfølgende børn så vidt muligt sikres en hverdag, hvor de kommer i skole eller dagtilbud.

Begrundelse

Uddannelse og beskæftigelse er en fast del af kvindernes opholdsplaner, og der er et tæt samarbejde mellem tilbuddets beskæftigelsesvejleder / socialrådgiver og den enkelte kvinde.

Begge tilbuddets afdelinger har fokus på, at støtte kvinderne i at fastholde tidligere eller påbegynde ny beskæftigelse /uddannelse. Dette bl.a. med henblik på, at kvinderne opnår større selvstændighed og bedre mulighed for, at leve et liv på egne præmisser. Ligeledes er der fokus på, at kvindernes eventuelle medfølgende børn så vidt muligt sikres en hverdag, hvor de kommer i skole eller dagtilbud.

Tilbuddet er opmærksom på, at kvinderne særligt i starten af opholdet, kan have behov for at restituere sig, ligesom det i nogle tilfælde kan være forbundet med en risiko for kvinden at være på arbejdsmarkedet/uddannelse under opholdet på krisecentret.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet arbejder i meget høj grad med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for kvinderne.

- Tilbuddet støtter i meget høj grad kvindernes fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse
- Tilbuddet har ansat en beskæftigelsesvejleder der udover at støtte kvinderne i så vidt muligt at komme i ordinær uddannelse og beskæftigelse, også har blik for kvindernes muligheder for aktiv deltagelse i mere kreative aktiviteter, herunder både eksterne og interne tilbud som fx LiveShelters kreative værksted; Livacreation der både er etableret i afdelingen Hovedstaden og afdelingen Midtjylland.
- Medfølgende børn støttes i, at komme i skole eller daginstitution under opholdet på tilbuddet.

Indikator 1.a

Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 1.a

Der er positivt lagt vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Tilbuddet opstiller i samarbejde med kvinderne konkrete individuelle mål ift. uddannelse og beskæftigelse, jf. tilbuddets fremsendte dokumentation og kvindernes og medarbejdernes oplysninger under tilsynsbesøget.
- Tilbuddet støtter i meget i høj kvinderne i, at etablere og/eller fastholde uddannelse, beskæftigelse eller aktivitetstilbud ligesom der er fokus på, at medfølgende børn så vidt muligt sikres en hverdag, hvor de kommer i skole eller dagtilbud i relevant omfang.
- I afdelingen Midtjylland er kvinderne generelt yngre, og der er derfor et særligt fokus på, at støtte kvinderne i så vidt muligt at fastholde deres uddannelse, herunder gymnasial uddannelse, jf. samtaler med kvinder og leder og gennemgået dokumentation.
- I afdelingen Hovedstaden inviteres alle nye beboere til en samtale om deres ønsker vedr. uddannelse og beskæftigelse.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 1.b

- Tilbuddets kvinder er i meget høj grad i arbejde, uddannelse eller aktivitetstilbud, ligesom medfølgende børn er i skole eller dagtilbud
- Kvinderne tilbydes løbende samtaler ift. afklaring og eventuelle barrierer vedrørende job og uddannelse, af tilbuddets beskæftigelses koordinator og/ eller af en uddannelses-, erhvervs og karrierer vejleder.
- Kvinder og børn der af sikkerhedsmæssige årsager ikke kan deltage i arbejde, uddannelse eller skole/daginstitution har mulighed for relevante aktiviteter på LivaShelter herunder i tilbuddets egne kreative værksteder.

Selvstændighed og relationer

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets indsatser understøtter kvindernes og deres medfølgende børns muligheder for at indgå i sociale relationer samt, at leve et så selvstændigt liv som muligt, i overensstemmelse med egne ønsker og behov.

Begrundelse

Tilbuddet medvirker til, at kvinderne sikres mulighed for personlig udvikling og deltagelse i sociale aktiviteter og netværk både på tilbuddet og i det omkringliggende samfund.

Med udgangspunkt i kvindernes og evt. medfølgende børns ønsker og behov, understøtter tilbuddet kvinder og børns relationer og samvær med familie og øvrige netværk.

Tilbuddet opstiller sammen med kvinderne konkrete individuelle mål omkring kvindernes mulighed for, at indgå i sociale relationer, og på sigt leve et liv på egne præmisser og der arbejdes bevidst med, at kvinderne ikke institutionaliseres, men derimod støttes til et selvstændigt og frit liv.

Tilbuddet har fokus på, at skabe ro og tryghed omkring den enkelte kvinde, så det reelt bliver muligt for kvinden, at genopbygge mental trivsel og selvværd, og dermed blive i stand til at etablere et selvstændigt liv uden psykisk og / eller fysisk vold.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet styrker i meget høj grad kvindernes kompetencer til, at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

- Tilbuddet styrker kvindernes muligheder for, at træffe selvstændige beslutninger og at handle på dem.
- Gennem samtaler, diverse sociale aktiviteter og evt. gruppeforløb/psykoedukation styrker tilbuddet dagligt kvindernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.
- Tilbuddet har fokus på, at kvinderne og deres børn sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk.
- I samarbejde med kvinderne arbejder tilbuddet systematisk med den enkelte kvindes individuelle mål og ønsker vedrørende sociale kompetencer og selvstændighed.
- Tilbuddet tilbyder indsatser og aktiviteter der understøtter kvindernes sociale kompetencer og selvstændighed, herunder sociale aktiviteter i det omgivende samfund, såsom svømmehal, fitnesscentre mv. Dette med henblik på, at kvinderne opnår færdigheder, der kan lette den enkeltes tilværelse og forbedre deres livskvalitet.
- Tilbuddet understøtter kvinder og børns kontakt til og samvær med familie og netværk, i det omfang kvinderne selv ønsker dette og at det sikkerhedsmæssigt kan lade sig gøre.
- Tilbuddets fysiske rammer på afdelingen hovedstaden gør det muligt for kvinder og børn at være sammen i tilbuddets fællesrum, terrasse, orangeri mv. hvilket giver gode muligheder for at indgå i sociale relationer og samvær med øvrige kvinder og børn på tilbuddet. I afdelingen i Midtjylland er kvinderne ofte samlet i det fælles opholdsrum, hvor både husmøder, fællesspisning og kreative aktiviteter foregår.

Indikator 2.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- I samarbejde med kvinden opstiller tilbuddet konkrete, individuelle mål, som retter sig mod kvindens selvstændighed og sociale relationer. Eksempelvis sættes der mål i forhold til kvindens økonomi/budget, bolig, uddannelse/beskæftigelse samt mål der retter sig mod kvindens forståelse/ indsigt i egne behov, reaktionsmønster og relationelle kompetencer. Jf. fremsendt dokumentation samt interviews med kvinder, medarbejdere og ledelse
- Tilbuddet afholder individuelle samtaler med kvinderne, hvor der løbende bliver fulgt op på kvindernes mål og ønsker ift. selvstændighed og sociale kompetencer. Jf. interviews med kvinder og medarbejdere.
- Kvinderne oplever i stigende grad tryk, selvindsigt og selvværd ligesom de opnår en markant bedre trivsel under deres ophold. De beskriver i den sammenhæng, hvordan deres individuelle mål hele tiden udvikler sig. Jf. interviews med kvinder og fremsendt dokumentation.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- I samarbejde med den enkelte kvinde vurderer tilbuddet løbende kvindens sikkerhed holdt op imod kvindens adgang og mulighed for at benytte det omgivende samfund og opretholde selvstændighed. Tilbuddet tilbyder både kvinder og børn følgeskab, hvis de er usikre på, at bevæge sig udenfor tilbuddet. Jf. interviews med kvinder og medarbejdere på begge afdelinger
- Tilbuddet opfordrer kvinderne til at bruge de muligheder der er i lokalområdet. Eksempelvis gåture i den omkringliggende natur og deltagelse i lokale aktivitets tilbud herunder deltagelse tilbuddets kreative værksteder jf. samtaler med kvinder, medarbejdere og ledelse samt observationer under tilsynsbesøgene på begge afdelinger
- På begge afdelinger observerer socialtilsynet, at der aktuelt er et godt og trygt sammenhold mellem kvinderne. Bl.a. under fællesspisningen hvor medarbejderne deltager på lige fod med kvinderne og deres børn. Ligeledes fremgår det, at flere kvinder også finder sammen i fællesskaber udenfor tilbuddet Jf. samtaler med kvinder og medarbejdere på begge afdelinger.

Indikator 2.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.c

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Kvinderne har kontakt til familie og andet netværk i det omfang det er relevant og muligt, jf. samtaler med kvinder og medarbejdere.
- Som en del af opholdsplanen, har tilbuddet på begge afdelinger samtaler med kvinderne om deres netværk og hvordan familie og venner kan støtte dem.
- Det er på baggrund af LivaShelters fysiske rammer ikke muligt for kvinderne, at have gæster på besøg på selve tilbuddet. På afdelingen i Midtjylland, kan kvinderne have venner og familie på besøg i andre af tilbuddets lokaler, der ligger tæt på selve tilbuddet.

Målgruppe, metoder og resultater

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. 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. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at Krisecentrer Livashelter arbejder systematisk med de valgte faglige tilgange og metoder, og at indsatsen er relevant for målgruppen af voldudsatte kvinder og deres evt. medfølgende børn.

Begrundelse

LivaShelters faglige tilgange og metoder er relevante og bidrager til, at kvinder og børn på sigt kan komme videre til et liv uden vold.

Tilbuddet tilbyder individuelle samtaler til kvinderne, hvor bl.a. Psykoedukation, Kognitiv terapi og Traumebevidst tilgang anvendes. I tilbuddets afdeling i Midtjylland er de endvidere i gang med, at forberede gruppeforløb til de kvinder der ønsker dette.

Der arbejdes bevidst med at kvinderne ikke institutionaliseres, men derimod støttes til et selvstændigt og frit liv.

I tæt samarbejde med den enkelte kvinde opsætter tilbuddet konkrete individuelle mål for kvinderne.

Tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører for derigennem, at styrke kvindernes muligheder for et selvstændigt liv uden vold. Både for dem selv og deres eventuelle børn.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 3

Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet arbejder i meget høj grad med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for børnene og de unge.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende seks forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse, som er kvinder og deres evt. medfølgende børn der har været udsat for fysiske og/eller psykisk vold i nære relationer.
- Tilbuddet arbejder med relevante faglige tilgange og metoder, herunder Psykoedukation, Empowerment, Traumebevidst tilgang mv.
- Medarbejderne kan redegøre for de anvendte metoders brugbarhed og kvinderne giver ligeledes udtryk for, at de anvendte metoder er relevante og understøtter en positiv udvikling hos dem selv og deres eventuelle børn.
- De børnefaglige medarbejdere arbejder ud fra samme tilgange og metoder, suppleret af viden og metoder målrettet børn der har oplevet og/eller selv været udsat for vold.
- Sammen med kvinderne dokumenterer medarbejderne konkrete klare mål, som matcher den enkelte kvindes aktuelle ønsker og behov.
- Tilbuddet samarbejder aktivt med forskellige og relevante eksterne samarbejdspartnere.
- Tilbuddet har indenfor det seneste år været nødsaget til at bede seks kvinder om at flytte, da det undervejs viste sig, at de var udenfor målgruppen. Tilbuddets ledelse har i den sammenhæng et stort fokus på, at de kvinder der visiteres er indenfor tilbuddets målgruppe.

Indikator 3.a

Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire oplysninger til bedømmelsen af indikatoren:

- Kvinderne oplever sig i meget høj grad hjulpet og støttet relevant af tilbuddets medarbejdere, jf. samtaler med kvinder fra begge afdelinger og socialtilsynets egne observationer under tilsynsbesøget,
- Tilbuddet anvender tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe. Langt de fleste af de faste medarbejdere har inden for de seneste par år færdiggjort et diplommodul ved KP- Metropol i tilbuddets egne tilgange og metoder. Herunder konfliktteori, traumebevidst tilgang samt erkendende og empowerment baseret tilgang.
- Medarbejderne modtager løbende opkvalificering i de anvendte metoder og tilgange i form af supervision, længerevarende kurser og efteruddannelser.
- Kvinderne giver overfor socialtilsynet udtryk for, at de bliver inddraget i de forskellige metoder, og at det i høj grad giver dem en større forståelse for det de og deres børn har været udsat for. Ligeledes beskriver de adspurgte kvinder, hvordan indsigten i voldens dynamik, giver dem styrke til lidt efter lidt at komme sig både fysisk og mentalt. Jf samtaler med kvinder fra begge afdelinger.

Indikator 3.b

Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire oplysninger til bedømmelsen af indikatoren:

- Det fremgår af tilbuddets opholdsplaner, at LivaShelter i samarbejde med den enkelte kvinde opstiller mål for kvindens udvikling under opholdet. Målene er opstillet i relation til relevante fokuspunkter som fx sikkerhed, voldsbearbejdelse, økonomi, bolig, helbred, uddannelse/beskæftigelse mv. og bliver løbende justeret, jf. fremsendt dokumentation.
- Kvinder fra både Midtjylland og Hovedstaden oplever, at de i høj grad bliver støttet i at opnå deres mål for opholdet, jf. samtaler med kvinder.
- Målene for den enkelte kvinde drøftes løbende på bl.a. personale- og teams møder mv. Dette med henblik på egen læring og forbedring af indsatsen jf. samtaler med medarbejdere og ledelse på både afd. i hovedstaden og afd. i Midtjylland.

Indikator 3.d

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.d

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende oplysning til bedømmelsen af indikatoren:

- Tilbuddets medarbejdere støtter kvinderne i kontakt med forskellige eksterne aktører. Eksempelvis sagsbehandlere i hjemkommunen, politi, psykologer, sundhedspersonale, familieretshuset, jobcentre, boligselskaber, dagtilbud, skoler i nærområdet samt med kvindernes uddannelsesinstitutioner og arbejdspladser når det er relevant, jf samtaler med kvinder, medarbejdere og ledelse på begge afdelinger.

Sundhed og trivsel

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering:

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt understøtter kvindernes selv- og medbestemmelse, og har en respektfuld og anerkendende tilgang, der understøtter den enkeltes trivsel og tryghed.

Begrundelse:

Tilbuddet arbejder med udgangspunkt i en empowermentbaseret tilgang, hvor der er fokus på at understøtte den enkeltes selv- og medbestemmelse. Kvinderne er bl.a. inddraget i at udarbejde egne opholdsplaner og der afholdes løbende husmøder.

Der er igangsat forskellige relevante initiativer og aktiviteter i forhold til at understøtte den enkeltes mentale og fysiske sundhed og trivsel.

Kvinder giver udtryk for, at de i overvejende grad trives i tilbuddet og oplever sig trygge. Flere kvinder giver udtryk for, at et større nærvær fra medarbejdernes side vil øge deres trivsel, udvikling og tilfredshed med opholdet.

Der er fokus på, at kvinderne ikke bliver udsat for vold eller overgreb i tilbuddet. Dog har der på begge afdelinger været en enkelt situation, hvor kvinder indbyrdes har været fysisk og/eller psykisk voldelige overfor hinanden.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,8

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Vurdering:

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad understøtter kvindernes selv- og medbestemmelse.

Begrundelse:

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet arbejder ud fra empowermentbaseret tilgang, der har til formål, at kvinderne opnår fuld selvbestemmelse over eget liv.
- Kvinderne fortæller, at de har selv- og medbestemmelse over eget liv samt indflydelse på forhold i tilbuddet.
- Medarbejderne kan forklare og give eksempler på, hvordan de understøtter kvindernes selv og medbestemmelse
- Socialtilsynet observerer en anerkendende og respektfuld dialog mellem medarbejdere og kvinder.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Flere medarbejdere på afdeling Hovedstaden opholder sig på deres kontorer i stedet for i højere grad, at være deltagende og nærværende i de fælles opholdsrum, jf. samtaler med kvinder.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende to forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Kvindernes egne oplevelser:** Kvinderne giver generelt udtryk for, at de i høj grad oplever sig hørt, respekteret og anerkendt.
- **Observationer under tilsyn:** Medarbejdere og ledelse omtaler kvinderne med respekt og anerkendelse.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Kompetencer og tilstedeværelse:** Kvinder i afdelingen Hovedstaden oplyser, at flere af deres kontaktpersoner ikke er opsøgende men derimod trækker sig i tilbage til deres kontorer, hvilket betyder, at de i forhold til disse medarbejdere ikke i tilstrækkelig grad oplever sig hørt, respekteret og anerkendt.

Indikator 4.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.b

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende fem forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Indflydelse:** Kvinderne har indflydelse på eget liv og på hverdagen i tilbuddet, jf. samtaler med kvinder på begge afdelinger.
- **Inddraget:** Kvinderne er inddraget i opstilling af mål i egen opholdsplan, jf. oplysninger fra kvinder, medarbejdere og ledelse.
- **Husmøder:** Der afholdes løbende husmøder i begge afdelinger.
- **Demokratiske rettigheder:** Tilbuddet har fokus på, at kvindernes demokratiske rettigheder bliver overholdt.
- **Empowerment:** Tilgangen i tilbuddet er empowerment orienteret og har til formål, at understøtte kvinderne i at opnå fuld selvbestemmelse i eget liv.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Vurdering:

Tilbuddet understøtter i middel til høj grad kvindernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Begrundelse:

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende tre forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet har igangsat relevante initiativer/aktiviteter i forhold til kvindernes mentale og fysiske sundhed og trivsel, herunder ; sy værksted, yoga, mindfulness, Zumba, gåture, walk and talk, "ernærings- og livsforløb", individuel kostvejledning, NADA-behandling, banko, Assertiv kommunikations forløb, cykling med "Frie Fugle", plante og så frø på tagterrassen, aktiviteter for børn med Red Barnet ungdom mm.
- Tilbuddet samarbejder relevant med eksterne sundhedsydere og understøtter, at kvinderne modtager hjælp herfra.
- Flere kvinder, medarbejdere og ledelse oplyser, at kvinderne trives i tilbuddet.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Kvinder fra afdelingen Hovedstaden har ikke en oplevelse af, at alle medarbejdere understøtte deres fysiske og mentale trivsel, jf. samtaler med kvinder ved uanmeldt besøg.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Trivsel:** Kvinder fra begge afdelinger giver udtryk for, at trives på tilbuddet til trods for omstændighederne.
- **Ledelsesinterviews:** Ledelsen i Hovedstaden oplyser, at de har iværksat flere initiativer med henblik på at fremme kvindernes trivsel under opholdet, herunder sikre større medarbejdertilstedeværelse i fælles opholdsrum.
- **Miljøet:** Leder i afdelingen Midtjylland har ligeledes fokus på, at skabe et miljø hvor kvinderne oplever trivsel og tryghed.
- **Trivselsundersøgelse:** Ledelsen har igangsat trivselsundersøgelser for alle kvinder. Ligeledes er der kommet et endnu større fokus på, at skabe nærvær og tilstedeværelse og der bliver hver dag aftalt, hvilke medarbejdere der skal være tæt på og blandt kvinderne i hver vagt.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren.

- **Konflikter og fravær af medarbejdere:** Kvinder fra afdelingen Hovedstaden giver under det uanmeldte tilsyn udtryk for, at de i mindre grad trives pga. oplevelse af utryghed, der skyldes konflikter mellem enkelte kvinder samt manglende medarbejder tilstedeværelse i de konfliktfyldte situationer.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Samarbejde:** Tilbuddet samarbejder med læger, tandlæge, psykologer, fysioterapeuter, hospitaler m.fl.
- **Støtte og følgeskab:** Tilbuddet støtter generelt kvinderne i forhold til at lave aftaler med relevante sundhedsaktører og ledsager dem ved behov.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende fem forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Ensomhed:** Flere kvinder oplever ensomhed og tilbuddet har derfor fokus på, at motivere kvinderne til at komme ud i nærmiljøet. Der er i den sammenhæng bl.a. lavet en aftale med den lokale yogaklub, hvor kvinderne har gratis adgang, jf. samtaler med ledelse og medarbejdere.
- **Igangsættelse af aktiviteter og fordybelse:** Kvinderne tilbydes forskellige former for aktiviteter såsom strikkeklubben "strikk ud af volden", gåture, Spa-oplevelser, samarbejde med LivaCreation mv.
- **Fællesspisning:** Der er tilbud om fællesspisning både morgen, middag og aften og der er lagt vægt på sund og velsmagende mad.
- **Imødekomme behov:** Socialtilsynet møder generelt medarbejdere, der har viden og omsorg ift. målgruppen og kan imødekomme kvindernes behov.
- **Psykologfaglighed:** Der er ansat en børne- og en voksenpsykolog på tilbuddet.
- **Viden om kvindernes problematikker:** Kvinder oplever, at flertallet af medarbejderne har viden om deres problematikker og kan hjælpe dem med det de har brug for, herunder også deres fysiske og mentale sundhed.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Manglende imødekomme af behov:** Ved det uanmeldte tilsyn på afdelingen i hovedstaden, mødte socialtilsynet kvinder der ikke oplevede at alle medarbejdere på tilbuddet havde forståelse for og viden om deres fysiske og mentale sundhed og behov. Særligt ikke i forhold til de konflikter der udspillede sig mellem nogle af kvinderne, jf. samtaler med kvinder og socialtilsynets observationer.
- **Erfaring i arbejdet med voldsramte kvinder:** En del af det socialfaglige personale der fungerer som kontaktpersoner for kvinderne i afdelingen hovedstaden er ansat indenfor de seneste 2 år, og flertallet har ikke tidligere erfaringer i arbejdet på et krisecenter for voldsramte kvinder.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i middel grad vold og overgreb

Begrundelse

Socialtilsynet har positivt lagt vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af kriteriet.

- **Forebyggelse:** Tilbuddet forebygger vold og overgreb, bl.a. ved at indføre løbende trivselssamtaler med alle kvinder.
- **Rummelige rammer:** Tilbuddets fysiske rammer på afdelingen Hovedstaden er rummelige og kan i sig selv medvirke til, at konflikter, vold og overgreb forebygges.
- **Anonymitet:** Begge afdelinger er beliggende diskret og anonymt, og kan ikke umiddelbart tilgås af udefrakommende.

Der er negativt lagt vægt på et forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- **Episoder med vold/overgreb:** På begge afdelinger har der kort før tilsynsbesøget været episoder med fysisk og/eller mental vold og overgreb mellem kvinder, hvilket har påvirket de andre kvinder på tilbuddet. Tilbuddet har på den baggrund igangsat relevante tiltag til at forebygge yderligere voldsomme episoder.
- **Beredskabsplan:** Tilbuddet har en beredskabsplan ift. medarbejderne, men det er aktuelt kun i afdelingen Midtjylland der har en nedskrevet beredskabsplan ift. vold og overgreb mod kvinderne. Socialtilsynet er vidende om, at afdelingen Hovedstaden aktuelt er ved at udarbejde en beredskabsplan for kvinderne i Hovedstaden.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Trivselssamtaler:** Tilbuddet har indført løbende trivselssamtaler med alle kvinder, bl.a. med henblik på, at forebygge konflikter mellem kvinderne på tilbuddet.
- **Fælles drøftelser:** Ledelsen oplyser, at tilbuddet ved evt. episoder med vold, overgreb eller grænseoverskridende adfærd, drøfter episoderne i fællesskab med fokus på læring og forbedring af indsatsen.
- **Beredskabsplan i Midtjylland.** I afdelingen Midtjylland er der udarbejdet en beredskabsplan for vold og overgreb ift. kvinderne.
- **Beredskabsplan for medarbejderne:** Begge afdelinger har en beredskabsplan for vold og overgreb ift. medarbejderne.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Episoder:** Der har været to episoder med fysisk og/eller mental vold og overgreb mellem to beboere på hhv. afdelingen Hovedstaden og afdelingen Midtjylland.
- **Manglende medarbejder tilstedeværelse i Hovedstaden:** Ved konflikterne mellem kvinder i hovedstaden, var medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad til stede, hvilket de adspurgte kvinder beskrev som medvirkende årsag til at konflikten accelererede.
- **Procedurer i forbindelse med vold og overgreb:** Afdelingen Hovedstaden har aktuelt ikke en nedskrevet beredskabsplan eller procedurer der beskriver, hvordan medarbejderne skal handle, hvis der opstår situationer med fysisk og/eller mental vold og overgreb mod kvinderne eller kvinderne imellem.

Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at LivaShelters nye ledelse har relevante faglige og ledelsesmæssige kompetencer.

Begrundelse

Tilbudsledelsen der består af to forholdsvis nyansatte tilbudsledere for hhv. afd. i Midtjylland og afd. i Hovedstaden, en souschef i hovedstaden samt en konstitueret national chef for fonden LivaPeople som samtidig er økonomi- administrationschef for alle fondens aktiviteter. De to afdelingsledere har begge relevante uddannelser og erfaringer i ledelse, men har ikke tidligere arbejdet med voldsramte kvinder. De fremstår begge med høj grad af både nysgerrighed, ydmyghed og handlekraft.

Hovedstadens souschef har tidligere arbejdet på krisecenteret under og efter sin uddannelse som socialrådgiver og har derfor erfaring i arbejdet med voldsramte kvinder.

Den nye ledelse arbejder med en tydelig retning for tilbuddet, og har fokus på sammenhængen mellem tilbuddets målgruppe, de anvendte metoder og tilgange samt medarbejdernes kompetencer.

Den daglige drift er stabil og varetages af medarbejdere, der i en vis grad formår at skabe en tryk og genkendelig struktur for målgruppe, herunder med fokus på at skabe relationer, som understøtter kvindernes udvikling og trivsel.

Medarbejderne sikres løbende supervision og sparring af kvalificeret supervisor.

Sygefraværet og personalegennemstrømningen er ikke på et højere niveau end på sammenlignelige tilbud.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,6

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i høj grad en kompetent ledelse i forhold til drift og ledelse af tilbuddet.

Socialtilsynet har lagt positivt vægt på følgende syv forhold i vurderingen af kriteriet:

- Den nye daglige ledelse fremstår kompetent med ledelsesmæssige kompetence til at understøtte den daglige drift i tilbuddet.
- Ledelseskonstruktionen fremstår mere tydelig end hidtil.
- Ledelsen følger relevant og løbende op med henblik på, at udvikle tilbuddet og sikre den faglige indsats.
- Medarbejdere og ledelse deltager fortløbende i diverse relevante efteruddannelser, kurser og temadage.
- Bestyrelsen for fonden er forholdsvis ny, men fremtår med relevant viden og kompetencer.
- Tilbuddet har supervision ca. en gang månedligt af supervisor med viden om tilbuddets målgruppe og tilbuddets metoder.

Socialtilsynet har lagt negativt vægt på et forhold i vurderingen af kriteriet.

- Den nye ledelse fremstår kompetent og er kommet rigtig godt fra start. De to afdelingsledere, de nye bestyrelsesmedlemmer og den overordnede chef for fonden er i fuld gang med at tilegne sig viden om målgruppen, metoder og tilgange, men har endnu ikke opnået et indgående kendskab til arbejdet i et krisecenter/LivaShelter.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.a

Der er lagt positivt vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Ledelseskompetencer:** Begge afdelingsledere har relevante uddannelser og lang tids erfaring med ledelse ligesom de begge har deltaget i tilbuddets diplomuddannelse omhandlede tilbuddets metoder og målgruppe. Hovedstadens souschef har erfaring i både ledelse og i arbejdet på krisecentret.
- **Fokus på kvinder og medarbejdere:** Tilbudsledelsen har et særligt fokus på, at sikre kvindernes integritet, trivsel og udvikling samt på at skabe en arbejdsplads, hvor medarbejderne kan udfolde og udvikle deres kompetencer.
- **Koncernens understøttelse:** Tilbuddets ledelse understøttes ledelsesmæssigt og administrativt af koncernens forskellige konsulenter i forhold til bl.a. HR, økonomi og administration.

Der er lagt negativt vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren.

- **Ny ledelse:** Begge afdelingsledere er forholdsvis nyansatte og har ikke tidligere været leder i krisecenterregi. De er begge i proces med at sætte sig ind i LivaShelters tilgange indsatser, roller, metoder og arbejds gange og samtidig sætter deres eget præg på ledelsesstilen.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.b

Der er lagt positivt vægt på følgende oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Medarbejderne modtager supervision af ekstern supervisor ca. en gang månedligt.
- De socialfaglige medarbejdere har deres egen supervisor
- De ikkefastansatte sheltermedarbejdere og de pædagogiske assistenter bliver superviseret for sig selv.

Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.c

Der er i bedømmelsen lagt positivt vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Relevante kompetencer:** Tilbuddets bestyrelse der er forholdsvis ny er sammensat af medlemmer der har relevante kompetencer indenfor bl.a. ledelse, jura, det socialfaglige område, økonomi og/eller sundhed.
- **Aktiv bestyrelse:** Tilbuddets bestyrelse er aktiv og har blandt andet afholdt møde med socialtilsynet i forbindelse med de aktuelle tilsynsbesøg.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets daglige drift varetages delvist kompetent.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende seks forhold i vurderingen af kriteriet.

- Personalegennemstrømningen er nedsat siden seneste tilsynsbesøg og ligger nu på 17 procent, hvilket ikke er højere end sammenlignelige tilbud.
- Tilbuddets sygefravær ligger på 17,7 procent og er derfor kun en anelse højere end sammenlignelige tilbud
- Tilbuddets daglige drift varetages kompetent af en tilgængelig ledelse og medarbejdere.
- Den planlagte normering understøtter medarbejdernes muligheder for, at tilgodese borgernes forskellige behov, og dermed understøtte den enkeltes trivsel og udvikling.
- Tilbuddets forbrug af ikkefastansatte medarbejdere vurderes hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at der udøves en systematisk pædagogisk indsats.
- Kvindernes medfølgende børn tilbydes en særlig indsats båret af pædagogiske medarbejdere med relevante kompetencer.

Der er negativt lagt vægt på følgende forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- I afdelingen hovedstaden har de adspurgte kvinder en oplevelse af, at flere medarbejdere ikke er tilgængelige, men at de derimod befinder sig på deres kontorer meget af tiden.

Indikator 9.a

Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.a

Der er lagt positiv vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Tilstrækkelig kontakt:** Flere kvinder som socialtilsynet taler med, giver udtryk for, at de ift. deres behov har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevant viden om deres situation.
- **Diplomuddannelse:** Alle medarbejdere deltager, eller har deltaget, i LivaShelters diplomuddannelse der omhandler tilbuddets metoder. Dette gælder både faguddannede og ikke faguddannede samt ikkefastansatte medarbejdere, der ofte er studerende.
- **Flere pædagoger:** Tilbuddet har ansat en ekstra pædagogisk medarbejder til varetagelse af arbejdet med børnene og evt. deres mødre samt til samtalerne med de helt unge kvinder.
- **Beskæftigelseskoordinator:** Der er ansat en beskæftigelseskoordinator der har samtaler med kvinderne efter deres indskrivning og som definere og igangsætter beskæftigelse bredt til også at omfatte fx yoga, gåture, krea værksted mv.

Der er lagt negativt vægt på følgende forhold i bedømmelsen af kriteriet.

- **Manglede tilgængelighed:** I afdelingen hovedstaden har de adspurgte kvinder en oplevelse af, at en gruppe af medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad er tilgængelige i hverdagen. Det er derimod kvindernes oplevelse, at medarbejdere befinder sig på deres kontorer det meste af tiden.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.b

Der er i bedømmelsen lagt positiv vægt på følgende forhold.

- **Samme niveau:** Tilbuddet har nedbragt personalegennemstrømningen til at være på 17 procent hvilket er på samme niveau som sammenlignelige tilbud.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.c

Der er lagt positiv vægt på følgende forhold i bedømmelsen af kriteriet.

- **På niveau:** Tilbuddets sygefravær er på niveau med sammenlignelige tilbud.

Indikator 9.d

Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.d

Der er lagt vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Høj grad af viden:** De ikkefastansatte medarbejdere har i høj grad viden om tilbuddets målgruppe, metoder, værdier og indsatser. Dette blandt andet fordi de deltager i tilbuddets ambitiøse kompetenceudvikling og modtager regelmæssig supervision.
- **Igangsættende og nærværende:** De ikkefastansatte medarbejdere bliver af kvinder omtalt som værende igangsættende, engagerede og omsorgsfulde, jf. samtaler med kvinder.

Kompetencer

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne samlet set har de faglige kompetencer, som er nødvendige i forhold til LivaShelters målsætning, målgruppen og de metoder som tilbuddet anvender.

Begrundelse,

Tilbuddets fastansatte medarbejdere har alle en relevante uddannelser som pædagog eller socialrådgiver. Derudover er der ansat en psykolog og en børnepsykolog.

Tilbuddets ledelse har et særligt fokus på, hvordan de nødvendige kompetence opnås på såvel kort som længere sigt, og har i den sammenhæng sikret, at alle medarbejdere både faste - og ikkefastansatte deltager i tilbuddets løbende kompetenceudvikling, herunder en længerevarende diplomuddannelse på Københavns professionshøjskole i tilbuddets metoder.

Ledelsen og flertallet af medarbejderne, herunder de pædagogiske assistenter og de ikkefastansatte medarbejdere udviser i langt overvejende grad forståelse, indsigt og viden om målgruppens særlige behov samt tilbuddets indsatser og metoder.

Tilbuddets børnefaglige medarbejdere møder respektfuldt og omsorgsfuldt børnene og de unge i deres aktuelle behov og forudsætninger.

Tilbuddet beskæftigelseskoordinator støtter kvinderne i mødet med jobcentre, arbejdsgiver m.fl. og støtter derudover kvinderne i at deltage i aktiviteter såsom yoga, gå ture, deltagelse i det kreative værksted "creation" m.fl..

Kvinderne giver udtryk for, at en gruppe medarbejdere i afdelingen Hovedstaden kun i mindre grad er opsøgende og nærværende i mødet med dem.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,5

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets medarbejdere besidder i middel til høj grad relevante kompetencer i forehold til målgruppens behov og tilbuddets metoder socialtilsynet har positivt lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen af kriteriet.:

- **Relevante kompetencer:** Medarbejdere og ledelsen har relevante uddannelser og efteruddannelser.
- **Løbende kompetenceudvikling:** Medarbejderne tilbydes løbende efteruddannelser, kurser og undervisningsdage som sikrer opdateret viden om tilbuddets metoder og målgruppen.
- **Anerkendelse og respekt:** De interviewede medarbejdere fremstod alle med både faglige, relationelle og personlige kompetencer, samt med stor omsorg, respekt og anerkendelse af den enkelte kvinde og hendes børn.

Der er negativt lagt vægt på et forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- **Manglende nærvær og forståelse:** Ifølge samtaler med kvinder er der en gruppe medarbejdere i afd. Hovedstaden, der kun i lav grad fremstår nærværende og nysgerrige på kvindernes perspektiv, situation og trivsel.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Relevant uddannelse:** Størstedelen af medarbejderne har relevante socialfaglige grunduddannelser og/eller stor erfaring i arbejdet med målgruppen
- **Relevant og ambitiøs kompetenceudvikling:** Alle medarbejdere både de faguddannede, de pædagogiske assistenter samt en stor del af de ikkefastansatte medarbejdere har taget LivaShelters kompetencegivende efteruddannelser samt deltaget i kurser og undervisningsdage omhandlede tilbuddets metoder samt viden om vold i nære relationer.

Socialtilsynet har negativt lagt vægt på et forhold i bedømmelsen af kriteriet.

- **Erfaring:** Flere af de fastansatte medarbejdere har ikke tidligere arbejdet på et krisecenter eller med målgruppen af voldsramte kvinder, og har dermed ikke direkte erfaringer fra området at trække på.

Indikator 10.b

Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har relevante kompetencer.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på et forhold i bedømmelsen af indikatoren.

- **Støttede og nysgerrige:** Socialtilsynet kan ved dette og tidligere tilsynsbesøg observere medarbejdere der er støttende, nærværende og lyttende og som spørger nysgerrigt ind til det kvinderne fortæller og har på hjertet.

Socialtilsynet har lagt negativt vægt på et forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Manglende kompetencer ift. at forstå kvindernes problematikker:** Under unmeldt tilsyn i afd. Hovedstaden beskriver flere kvinder, at de i forhold til en gruppe medarbejdere ikke oplever, at medarbejderne har relevante kompetencer ift. at forstå deres problematikker, og som heller ikke fremstår nærværende, omsorgsfulde eller støttende.

Fysiske rammer

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

Vurdering af tema

Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddets kvalitet, forstået som omgivelser, indretning, faciliteter og stand, er god ift. at understøtte målgruppens behov.

Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddets kvalitet, forstået som omgivelser, indretning, faciliteter og stand, er god ift. at understøtte formålet med indsatsen.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets fysiske rammer understøtter i meget høj grad borgerens udvikling og trivsel.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Borgerne trives i meget høj grad i de fysiske rammer.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer i meget høj grad borgerens særlige behov.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Begrundelse

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe. Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at det fremgår af årsrapporten, at revisionen er foretaget i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik.

Socialtilsynet har påset tilbuddets omkostninger til ledelseløn. Socialtilsynet har ikke fundet grundlag for bemærkninger til tilbuddets niveau for ledelseløn.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende forhold:

Afvigelse på posten administrationsomkostninger i 2023 med 28% mellem det budgetterede og det realiserede. Til trods for revisors afrapportering af afvigelsen i protokollatet fortsætter posten samlede administrationsomkostninger i budget 2025 i samme størrelsesorden foruden afsatte midler til TAP-personale for kr. 2.251.572.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** I tilbuddets årsbudget er der et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne. Den budgetterede belægningsprocent udgør 86%. Tilbuddet budgetterer med en overskudsgrad på 0%.
- **Årsrapport 2023:** Tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at det fremgår af årsrapporten, at revisionen er foretaget i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik. Årsrapporten beskriver, at revisionen ikke har givet anledning til væsentlige kritiske bemærkninger.

Det realiserede overskud udgør 4,6%. Tilbuddets realiserede omsætning afviger ikke væsentligt fra den budgetterede.

Tilbuddets soliditetsgrad udgør 75%, hvilket indikerer, at tilbuddet har en stabil økonomi set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad, og i øvrigt på et højt niveau sammenlignet med gennemsnittet af private sociale tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden.

Tilbuddets kapitalberedskab vurderes samlet set at give langsigtet mulighed for opretholdelse af drift. Revisor har ikke taget forbehold for going concern, og regnskabet indeholder ikke væsentlige supplerende oplysninger herom.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

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

Tilbuddets budget økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen. Dog vurderer tilsynet, at denne samme kvalitet kunne være erhvervet billigere, hvis der havde været udvist rettidig omhu med administrationsomkostningerne.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fire forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** Tilbuddets årsbudget afspejler tilbuddets målgruppe og metoder og tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer. Det er godkendt d.17.12.2024.
- **Pris og kvalitet:** De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til 39 timer pr. borger pr. uge. Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 869 kr., hvilket ligger på et højere niveau med andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden. Prisen er udregnet på baggrund af den ugentlige gennemsnitlige takstindtægt divideret med anvendte normerede borgerrettede timer. Den socialfaglige kvalitet ligger på et højt niveau.
- **Årsrapport 2023:** De økonomiske nøgletal på Tilbudsportalen er retvisende.
- **Lønnen til ledelsen:** Ligger på et højere niveau end gennemsnittet for alle private tilbud omfattet af Socialtilsyn Hovedstaden. Ifølge budget 2025 udgør leders løn 825.000 kr. årligt og der er i 2023 realiseret 927.500 kr. hvilket er et højere niveau end gennemsnittet i Socialtilsyn Hovedstaden som er på 739.000 kr. Socialtilsynet mangler transparens for, hvorvidt der også udføres opgaver for øvrige enheder under LivaPeople, som betales alene af LiveShelter.
- **Supplerende oplysninger:** Tilbuddet har i 2023 anvendt 17,12% af omsætning til administrationsomkostninger og budgetterer i 2025 med kr. 2.251.572 til TAP-personale. Særskilt fremstår omkostninger alene til resp. revision med kr. 258.875 og økonomi-assistance med kr. 569.518 (i alt kr. 828.393,-) i årsrapporten for 2023 til et mellemstort tilbud på i alt 32 pladser, som en ualmindelig høj pris for et enkelt tilbud. Til sammenligning kan socialtilsynet konstatere, at udgiften til økonomi-assistance i 2022 udgjorde kr. 222.000, foruden administrationsbidrag på kr. 1.885.000. Økonomifunktionen må forventes også at kunne rummes i administrationsbidraget. Det forventes, at denne beregningsmetode ændres til budget 2026, og socialtilsynet vil have særskilt fokus på disse poster.
- Revisionspåtegning er indberettet på Tilbudsportalen, og taksten stemmer med den oplyste i budgettet.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Er der gennemsigtighed i tilbuddets økonomi?

Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** Det sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer. Det indeholder ikke udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed. Det giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler. Det er godkendt d. 17.12.2024.

Budgettet indeholder:

- udgifter til leje af fast ejendom som ikke overstiger, hvad der anses for normale lejeudgifter for tilsvarende ejendom, der anvendes til tilsvarende formål (markedslejen).
- vederlag til bestyrelsesmedlemmer ikke overstiger, hvad der anses for sædvanligt efter hvervets art og arbejdets omfang.
- goodwill ikke medregnes.
- Dokumentation for at transaktioner mellem enkelte enheder i koncernen eller den koncernlignende konstruktion sker på markedsvilkår fremgår ikke omkostningsbestemt i koncernnoter eller i overensstemmelse med hvad der kunne være opnået, hvis transaktionerne var sket mellem uafhængige parter.

- **Årsrapport 2023:** Der er intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal. Revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til årsregnskabet. Regnskabet er aflagt i overensstemmelse med "Bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud, foreninger og private virksomheder omfattet af lov om socialtilsyn".

Tilbuddets revisor har lavet revisionspåtegning i forhold til beregningen af tilbuddets opholdstakst

Spindelvæv



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

Datakilder

Kilder

- Dokumentation
- Øvrige dokumentkilder
- Handleplan

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

Observationskilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere