

Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Krisecenter Frederiksværk

Uanmeldt tilsyn

Juli 2013

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af tilbuddet samt udviklingspunkter, bemærkninger, anbefalinger og evt. anbefalinger om påbud. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete tilbud.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
2	Oplysninger	5
3	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Fysiske rammer	7
3.3	Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis.....	8
3.3.1	<i>Referenceramme, pædagogik og metode</i>	8
3.3.2	<i>Pædagogisk plan</i>	9
3.4	Hverdagsliv	10
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	10
3.4.2	<i>Indflydelse</i>	11
3.4.3	<i>Omgangsform og sprogbrug</i>	12
3.4.4	<i>Tryghed og trivsel</i>	12
3.5	Særlige fokusområder	13
3.5.1	<i>Magtanvendelser</i>	13
3.5.2	<i>Håndtering af borgernes økonomi</i>	13
3.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold	14
3.6.1	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	14
3.6.2	<i>Procedurer og retningslinjer</i>	14
4	Formål og metode	15
4.1	Formål med tilsynet.....	15
4.2	Metode	15
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse	16
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger	16
5	Kontaktoplysninger	17
5.1	Præsentation af BDO.....	17

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Halsnæs Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Krisecenter Frederiksværk. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews og observationer.

Det overordnede indtryk af krisecenteret er, at det er et velegnet tilbud til målgruppen. Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, som er relevante i forhold til borgernes behov og udvikling. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne formår at omsætte faglig viden og metoder i praksis.

Tilsynet noterer sig, at Krisecenteret ikke udarbejder elektroniske planer og vurderer, at der argumenteres relevant for deres facon at arbejde med dokumentation.

Tilsynet vurderer, at Krisecenteret tilbyder deres målgruppe en hverdag med relevante tilbud, der er afstemt i forhold til den enkeltes formåen og med mulighed for at socialiserer sig med ligesindede. Tilsynet noterer sig, at det kan være vanskeligt, at finde relevant pasning- og skoletilbud til børn med særlige behov. Leder redegør på relevant vis for, hvordan en konkret situation er håndteret.

Kvinderne sikres indflydelse på eget liv, dels gennem husmøder og dels gennem dialog med medarbejderne. Dertil vurderer tilsynet, at den generelle holdning på tilbuddet er, at kvinderne skal tage ansvar for eget liv og medarbejdernes rolle er at vejlede og rådgive kvinderne.

Tilsynet noterer sig, at omgangsform og sprogbrug er kontekstbestemt, men medarbejderne arbejder aktivt på, at der er en ordentlig omgangsform og sprogbrug på Krisecenteret og at det tilstræbes, at kvinderne får højest opnåelig tryghedsfølelse.

Tilsynet vurderer, at der forefindes relevante procedurer og retningslinjer vedr. magtanvendelser. Dog konstaterer tilsynet, at den medarbejder, som tilsynet taler med, ikke har kendskab til disse procedurer og retningslinjer. På baggrund af dette, er det tilsynets anbefaling, at leder sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til de gældende procedurer og retningslinjer og at der løbende sker en dialog med alle medarbejdere omkring magtanvendelser samt om gråzoner i relation til dette emne.

Tilsynet noterer sig, at det interne samarbejde er kendetegnet ved at være dynamisk og med en åben samarbejdskultur.

Tilsynet konstaterer, at der ikke foregår medicin håndtering på stedet og skulle en borger have brug for hjælp til medicin håndtering kobles hjemmevejlederteamet på.

Når det gælder brand, er der brandinstruks i alle rum og man introduceres til proceduren når man flytter ind på Krisecenteret. Derudover er der også brandmateriel ophængt relevante steder i tilbuddet.

Endelig konstaterer tilsynet, at de fysiske rammer ikke har ændret sig siden sidste tilsyn og vurderer, at de stadig opfylder målgruppens behov.

Tilsynet bemærker, at de fysiske rammer nogle steder med fordel kunne optimeres, og noterer sig, at borgeren vægter den gode stemning og omsorgen højere end slidte fysiske rammer.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet bemærker, at det kan være vanskeligt at finde relevant pasning- og skoletilbud til børn med særlige behov.2. Tilsynet bemærker, at de fysiske rammer nogle steder med fordel kunne optimeres.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til de gældende procedurer og retningslinjer på krisecentret, og at der løbende sker en dialog med alle medarbejdere omkring magtanvendelser samt om gråzoner i relation til dette emne.
Anbefaling om påbud
Tilsynet gav ikke anledning til anbefaling om påbud.

2 Oplysninger

Adresse
Vognmandsgade 1, 3300 Frederiksværk
Leder
Lene Hakmann
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et privat krisecenter med egen bestyrelse. Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 109
Antal pladser og belægningsgrad
10 pladser pt. bor der 6 familier.
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 1590
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er kvinder og børn, der har været, eller er udsat for psykisk eller fysisk vold, og som har behov for et midlertidigt ophold på Krisecenteret (kilde: hjemmeside)
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af fem ansatte, inkl. leder, heraf en psykologuddannet, en lærer, en pædagog, en socialrådgiver og en sygeplejerske. Endvidere er der aktuelt 8 aktive frivillige.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
2.7.2013 kl. 10 -13
Deltagere i interviews
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ledelsen var ikke til stede under interviewet <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pædagogisk medarbejder, uddannet psykoterapeut, kok (arbejdet som kok indenfor specialområdet), ansat i en tidsbegrænset stilling på 6 mdr. <p>Borger:</p> <ul style="list-style-type: none"> Borger boet på stedet i 4,5 mdr. <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Medarbejder</p>
Tilsynsførende
Marianne Grube Christiansen (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog) Rikke Due (Chefkonsulent, cand.pæd.soc., PD og socialpædagog)

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Ved det foregående tilsyn (uanmeldt, august 2012), foretaget af BDO blev der givet følgende anbefalinger:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tilsynet har noteret sig det igangværende arbejde på magtanvendelsesområdet og anbefaler at Krisecenteret får dette arbejde gjort færdigt.</i> <p>Medarbejderen, som tilsynet interviewer, har ikke kendskab til overnævnte og fortæller i den forbindelse, at man har selekteret i den viden som medarbejderen er blevet præsenteret for, da stillingen er tidsbegrænset.</p> <p>I den faktuelle høringsproces oplyser leder, at krisecentret i april /maj 2012 er påbegyndt debatten omkring magtanvendelse, hvor vi har gennemgået og drøftet magtanvendelse i forhold til Serviceloven og Grundloven. Der er afholdt flere møder omkring stedets forståelse og holdninger til magtanvendelse. Arbejdet er ”færdiggjort” i efteråret 2012.</p> <p>Derudover har man drøftet magtanvendelser og været omkring gråzonerne, som vurderes at være en mulighed for at opleve på krisecenteret.</p> <p>Procedure i tilfælde af magtanvendelse er nedskrevet og kan ses af medarbejderne i en særlig mappe og i Håndbogen i vagtrummet som alle frivillige og ansatte har adgang til. Heraf fremgår det, hvorledes opfølgningen finder sted.</p> <p>Procedure, opfølgningen er drøftet på flere møder med ansatte og frivillige og alle nye medarbejdere bliver introduceret til dette område inden for de første 14.dage.</p> <p>Derudover drøfter man jævnligt emnet magtanvendelse, ligesom kommunikation og god etik over for beboerne er et hyppigt punkt på møder og supervision, ofte i forhold til konkrete situationer eller i forhold til beboerne.</p> <p>Endelig redegøres der i den faktuelle høringsproces for proceduren for intern opfølgning, hvor i det beskrives, at man sender skemaet til lederen af Handicap og Psykiatri i Halsnæs kommune, og at det er krisecenterets leder, der har ansvaret for at følge op og få det sendt.</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tilsynet anbefaler at Krisecenteret får opdateret deres hjemmeside og tilbudsportalen til rette gældende informationer.</i> <p>Medarbejderen har ikke kendskab til overnævnte.</p> <p>I den faktuelle høringsproces oplyser leder, at Hjemmesiden har været færdig siden efteråret 2012, og er senest opdateret i feb. 2013 med nye takster.</p> <p>Endvidere oplyser leder, at hjemmesiden er lavet af en professionel og henvender sig primært til den voldsramte kvinde og /eller hendes netværk.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på sidste tilsyns anbefalinger.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den medarbejder, som tilsynet taler med, ikke har kendskab til procedurer og retningslinjer vedr. magtanvendelser. Se endvidere under pkt. 3.5.1 Magtanvendelser.</p>

3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Ved de foregående tilsyn er de fysiske rammer beskrevet således:</p> <p>Krisecenteret ligger placeret centralt på en stille vej i Frederiksværk. Fra Krisecenteret er der ikke langt til stationen, indkøbsmuligheder, skole, skov og strand. Bygningen er en ældre gammel og charmerende villa i tre etager. Bygningen indeholder ti meget enkelt møblerede værelser, et stort veludstyret fælleskøkken, hvor alle familier har deres eget køleskab og et aflåst skab, en fælles stue, to legerum til børnene (et for de yngre og et for de ældre). Derudover er der fælles badeværelser og toiletter til familierne. Ude i gården er der adgang til fælles vaskemaskine, tørretumbler og et stort lege/aktivitetsrum.</p> <p>Der er en lukket og hyggelig gårdhave med legeplads for store og små børn og et siddearrangement til de voksne.</p> <p>Krisecenteret har god tilgængelighed for bevægelseshandicappede kvinder eller børn, idet to af værelserne er handicapvenligt indrettede.</p> <p>Personalet har hele øverste etage til deres administration (kontor- og mødefaciliteter). Derudover har de ligeledes et vagtrum i bygningen, som også benyttes af de frivillige.</p> <p>Der er udendørs videoovervågning.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der ind til om der er sket nogen ændringer i de fysiske rammer. Hertil oplyser medarbejderen, at vedkommende ikke kender til, at der er sket væsentlige ændringer i fysiske rammer siden sidst og tilsynet kan observere, at huset fremstår som ved sidste tilsyn.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at det er meget vigtigt, at huset signalerer ro og varme og derfor starter medarbejderne altid dagen med at ordne huset, fx ved at ryste puderne, fjerne beskidt service m.m.. Det oplyses, at det er vigtigt, at huset er ryddeligt, når borgerne står op.</p> <p>Borgeren, som tilsynet samtaler med, er meget tilfreds med de fysiske rammer og tænker ikke der er noget der kunne være bedre. Borgeren fremhæver fælleslokalerne og tilkendegiver, at det er rart at være.</p> <p>Tilsynet observerer ved rundvisningen, at nogle af værelserne er slidte og med fordel kunne renoveres. Hertil svarer borgeren, at vedkommende ikke tænker over, at rammerne kan være lidt slidte, da det har ikke så stor betydning for borgeren, som i stedet vægter den rare stemning og omsorgen højere.</p> <p>Over alt observeres et fint rengøringsniveau.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet konstaterer, at de fysiske rammer ikke har ændret sig siden sidste tilsyn og vurderer, at de stadig opfylder målgruppens behov.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de fysiske rammer nogle steder med fordel kunne optimeres, og noterer sig, at borgeren vægter den gode stemning og omsorgen højere end slidte fysiske rammer.</p>

3.3 Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis

3.3.1 Referenceramme, pædagogik og metode

Data	<p>Ved de foregående tilsyn er der redgjort for, at Krisecenteret ikke laver nogen form for behandlingsarbejde med familierne og kvinderne, idet deres vurdering er, at en reel behandling altid virker bedst, når kvinden er nyetableret i sit "nye" liv. Fokus er, at man som medarbejder møder kvinderne og børnene, der hvor de "er". Herfra samtaler man med kvinderne og fortæller, hvad de kan bruge personalet til og hvordan de kan modtage rådgivning og vejledning i huset.</p> <p>Ved indflytning får kvinderne tildelt en voksenkontaktperson, og har kvinden børn med, så får børnene en børnekontaktperson. Som voksenkontaktperson har man samtaler med kvinderne, hvor man samtaler om det, de har været igennem, hvad det har gjort ved dem og hvordan de har det nu. Derudover støtter man kvinderne der, hvor de har brug for det (hvis de skulle have brug for det). Medarbejderne er meget opmærksomme på ikke at tage styringen, men netop lade kvinderne selv styre alt det i deres liv, som de formår. Har kvinderne brug for krisebehandling, så tilbydes de timer med en psykolog.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der ind til om der er sket ændringer eller justeringer i pædagogikken og de anvendte metoder. Hertil gentages det, at man ikke laver nogen form for behandling, men skaber en oase, - et frirum, hvor medarbejderne støtter kvinderne til kvalitet i hverdagen, hvor de magter at drage omsorg for dem selv og deres eventuelle børn.</p> <p>Det væsentlige ved indsatsen, er hjælp til selv hjælp, råd og vejledning og at kvinderne selv tager ansvar for deres liv. Medarbejderen redegør for, hvordan de via forskellige samværsaktiviteter, fx bager boller, spiller spil støtter kvinderne i samværet med børnene. Medarbejderen forklarer, at de hele tiden sørger for at holde kvinderne aktive og er meget bevidste om ikke at overtage kvindernes rolle, men at invitere kvinderne til aktiviteter, hvor det er kvinderne selv, der tager ansvaret for relationen med støtte af medarbejderne. Medarbejderne skal hele tiden være sig bevidst og selekterer i, hvornår man intervenserer relationen, fx ved at støtte med positive bemærkninger, som italesættes som, "at vande de gode frø", som at bemærke når man observerer en god leg mellem mor og barn.</p> <p>Medarbejderen nævner, at de også arbejder med livshistorier, men vedkommende har ikke så stort et kendskab til dette arbejde.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at de også har en form for efterværn, hvor det er kvindes kontaktperson, der har ansvaret for at følge op på kvindes liv, for at høre, hvordan det går dem efter fraflytning fra krisecenteret. Ligeledes har kvinderne også mulighed for at kontakte krisecenteret, hvis behovet opstår. Det oplyses, at ikke alle kvinder ønsker efterværn.</p> <p>Tilsynet får fremvist mappen " det gode liv", der på en meget let og overskuelig måde guider kvinderne igennem de udfordringer, som de møder og skal forholde sig til efter opholdet på krisecenteret. Dertil er der også udarbejdet to mindre bøger "Mig og mit liv" og "En ny start". "Mig og mit liv" beskriver emnet omkring, hvordan man kommer ud af volden, de vanskeligheder der kan opstå og hvilke rettigheder man har. Hertil er der case-eksempler, hvor andre kvinder fortæller, hvordan de har formået at finde nyt fodfæste i livet uden vold. Den anden bog "En ny start" beskriver, hvordan man bliver mødt, når man kontakter kommune og/eller statsforvaltningen, hvordan man får hemmelig adresse m.m..</p> <p>Adspurgt medarbejderen om der er overensstemmelse mellem medarbejdernes kompetencer og målgruppens behov, er det medarbejdernes vurdering, at det</p>
------	---

	er der.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, som er relevante for borgernes behov og udvikling. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderen formår at omsætte faglig viden og metoder i praksis.

3.3.2 Pædagogisk plan

Data	<p>I forhold til de pædagogiske planer, er der tidligere redegjort for, at Krisecenteret ikke laver nogen form for elektroniske planer for kvinderne, hvilket leder oplyser, at hun har drøftet med bestyrelsen, og at bestyrelsen har givet grønt lys til, således at der ikke via denne vej arbejdes med dokumentation på Krisecenteret.</p> <p>Derudover har leder og medarbejder ved tidligere tilsyn redegjort for, at en vigtig del af deres arbejde er, at de skal være en anden form for tilbud. De finder det derfor vigtigt, at de sender et signal til familierne om, at her skal der ikke skrives og fyldes formularer ud - det væsentlige er, at kvinderne finder en oase, hvorfra de langsomt kan komme i gang med at finde enten kræfter eller etablere et liv i nye rammer.</p> <p>Leder oplyste endvidere, at de som krisecenter naturligvis er opmærksomme på at gøre og underrette det, som de skal til de offentlige myndigheder.</p> <p>Tilsynet spørger ved dette tilsyn ind til, hvordan ovenstående praksis fungerer og om der eksisterer nogle udfordringer i relation til arbejdet med de pædagogiske planer. Hertil oplyses det, at det er samme procedure som sidste år, idet der fortsat ikke udarbejdes elektroniske planer.</p> <p>Medarbejder er ikke kontaktperson, grundet sin tidsbegrænset stilling, men har kendskab til udarbejdelsesproceduren.</p> <p>Når en kvinde / familie ankommer til tilbuddet udarbejdes en mappe, hvor faktuelle oplysninger indgår, eksempelvis børn m.m. Dertil laves der aftaler om førstegangssamtale og her får kvinden tildelt en kontaktperson.</p> <p>Sammen med kontaktpersonen udarbejdes en plan for forløbet på stedet og efterfølgende er der opfølgende samtaler hver uge og for nogle kvinder måske to gange om ugen. Det påpeges, at kvinderne inddrages i alt der vedkommer dem. Medarbejderen tænker, at planen fungerer som et dynamisk redskab.</p> <p>Når det gælder børnene, får tilsynet fremvist en mappe, hvori der er et materiale, som kan hjælpe børnene med at synliggøre deres følelser, fx hvor på kroppen børnene kan føle deres fars vrede og når faren er holdt op med at være vred.</p> <p>Tilsynet får fremvist en mappe / plan for en kvinde - den indeholder navn på personen og evt. børnenes navne. Der er noteret indflytningsdato, sagsbehandler og kommune. Herefter er der et kort referat af kvindes ankomst og årsag til opholdet på krisecenteret med signatur af medarbejderen, der har modtaget kvinden, samt dato.</p> <p>Endvidere er der samtykkeerklæring, journalnotater, forskellige officielle dokumenter eksempelvis advokatpapir, underretninger ift. børnenes forhold, politipapirer m.m.</p> <p>Første samtale er dokumenteret i form af afkrydsningskema.</p> <p>Der er håndskrevne referater for mødet, (med dato) mellem kvinde og kontaktpersonen. Heraf fremgår de tiltag, der skal tages i forhold til den pågældende kvinde, fx om kvinden ønsker at komme tilbage til egen bolig.</p> <p>Tilsynet kan ikke observere nogen papirer omkring den fremadrettede indsats og medarbejderen kender ikke årsagen til dette.</p>
------	--

	<p>Når kvinderne fraflytter Krisecenteret makuleres papirerne - efter behov, jf. at der kan være efterværn, hvor det kan være hensigtsmæssigt, at notater og officielle papirere fortsat er tilgængelige.</p> <p>Borgeren redegør for processen ved ankomsten til krisecenteret og fortæller, at når man ankommer, er der en samtale, hvor kvinder får tildelt en kontaktperson, og hvis der er børn får de tildelt en børnekontaktperson. Kvinden tilkendegiver, at hun på krisecenteret får alt den hjælp hun har brug for, og anerkender tilbuddet for at være gode til at støtte hende i at komme videre med sit liv. Derimod kan andre ting godt tage sin tid, fx at få en ny lejlighed. Denne kvinde har børn og fortæller, at børnene har klaret opholdet fint.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet noterer sig, at Krisecenteret ikke udarbejder elektroniske planer og vurderer, at der argumenteres relevant for deres facon at arbejde med dokumentation.

3.4 Hverdagsliv

3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Det oplyses, at der udarbejdes en ugeplan og den er fleksibel i forhold til hverdagens forløb og kontekst.</p> <p>Dertil oplyses det, at børnekontaktpersonerne en gang om måneden arrangerer en større tur ud af huset for mødre og børn. I den forbindelse fortæller medarbejderen, at kvinderne også har mulighed for individuelle tilbud.</p> <p>Hvis kvinderne ønsker det kan de altid trække sig tilbage fra fællesskabet, det gælder også ved spisning, hvor kvinderne fx kan tage maden med ind på deres værelse. Det påpeges, at kvinderne selv vurderer, hvor meget de magter.</p> <p>Adspurgt til hvor lang tid et ophold varer, kan det svinge fra en overnatning til op til et ½ år.</p> <p>Alle kvinderne har faste praktiske opgaver, hvor de hjælper til med at rengøre fællesarealerne. Derudover skal kvinderne selv sørge for deres mad i hverdagen og selv tilberede den. Hver anden torsdag er der fællesspisning, hvor kvinderne i fællesskab tilbereder maden.</p> <p>Adspurgt, om kvinderne kan fastholde deres job uden for huset, fortæller medarbejderen, at nogle kvinder fastholder deres arbejde mens de er på tilbuddet og hertil yder medarbejderne støtte, hvis det kan lade sig gøre rent sikkerhedsmæssigt. Medarbejderen tilføjer, at for andre kvinder kan det være godt for dem at holde pause fra deres civile job indtil de har fået styr på deres tilværelse.</p> <p>Når det gælder børnene fortæller medarbejderen, at de har et rigtig godt samarbejde med den lokale skole, daginstitution og dagpleje, men det altid vurderes om det er sikkert og om kvinden magter at aflevere og hente sit barn hver dag.</p> <p>En kvinde fortæller, at hverdagen godt kan være hård for man skal selv sørge for alt omkring sine børn og her føler kvinden sig bundet. Kvinden savner en normal dagligdag med de rutiner der følger med, herunder voksen- og børnetid, her tænkes på arbejde, skole og daginstitution. Kvinden påpeger, at hvis man har børn med særlige behov kan det være vanskeligt at finde et pasningstilbud eller skoletilbud og efterlyser et tilbud til målgruppen.</p> <p>En kvinde oplyser, at de hjælper til med de praktiske opgaver i huset, eksempelvis rengøringsområder, hvor kvinderne har forskellige områder og det giver denne kvinde udtryk for er rigtig godt.</p>
------	---

	<p>Kvinden fortæller også, at hun bruger nærområdet så meget, som hun magter, fx at gå i svømmehallen med sine børn.</p> <p>Adspurgt om kvinden kunne tænke sig noget skulle være anderledes, er det ikke tilfældet, denne kvinde tilkendegiver, at alt er godt på tilbuddet.</p> <p>Tilsynet observerer en gruppe kvinder og børn have samtale ude i gårdhaven i solen, stemningen er positiv og imødekommende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Krisecenteret tilbyder deres målgruppe en hverdag med relevante tilbud, der er afstemt i forhold til den enkeltes formåen og med mulighed for at socialiserer sig med ligesindede.</p> <p>Tilsynet bemærker, at det er vanskeligt at finde relevant pasning- og skoletilbud til børn med særlige behov.</p>

3.4.2 Indflydelse

Data	<p>Medarbejderen og en kvinde, som deltager i tilsynet, fortæller, at der afholdes husmøde to gange om ugen. Hertil er der en dagsorden, hvor der altid er velkomst til nye familier, introrunder, aktivitetsmuligheder og drøftelser omkring de sociale omgangsformer. Derudover laves der altid aftaler for den kommende weekend, hvor man fordeler rollerne.</p> <p>En kvinde fortæller, at tilbuddet er rigtig gode til at arrangere ture og mindre ferier, fx har de været på en mindre ferie i et feriecenter.</p> <p>Adspurgt, om der skrives referat til husmøderne, fortæller medarbejderen, at dette kun sker i stikordsform og medarbejderen kender ikke til argumentet for denne facon, men tænker, at der er en god grund bag denne procedure. Dertil oplyses det, at medarbejderne sikres information fra husmødet dels via overlapsmødet og dels ved personalemødet. Det er medarbejderens indtryk, at det fungerer godt.</p> <p>En kvinde fortæller, at der bliver lyttet til hendes behov og fremhæver, at hun er glad for de regler, der er på tilbuddet - eksempelvis at der skal være ro kl. 20 og hvor alle børn skal opholde sig på deres værelser. Dette giver mulighed for, at kvinderne kan få voksentid alene. Kvinde påpeger dog, at der måske godt kunne lempes lidt på reglerne i weekenden.</p> <p>En kvinde fortæller, at husmøderne er fine, men kvindernes overskud og tilstand afspejler, hvor godt mødet fungerer.</p> <p>Kvinden fortæller, at hvis man ønsker emner til dagsordenen skal man fortælle det til medarbejderne, der så skriver det på. Kvinden tænker ikke, at der er behov for, at dagsordenen hænges op i fælleslokalet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvinderne sikres indflydelse på eget liv dels gennem husmøder og dels gennem dialog med medarbejderne. Dertil vurderer tilsynet, at den generelle holdning på tilbuddet er, at kvinderne skal tage ansvar for eget liv, og medarbejdernes rolle er at vejlede og rådgive kvinderne.</p>

3.4.3 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Medarbejderen fortæller, at omgangsform og sprogbrug varierer, alt efter hvilke familier der bor på tilbuddet.</p> <p>Medarbejderen beretter, at kvinderne på sidste husmøde brugte hinanden som spejling - rollemodeller, men det er meget forskelligt, hvordan kvinderne finder sammen og det er ikke altid kvinderne har overskud indbyrdes til at støtte hinanden.</p> <p>Medarbejderen forklarer, at de som medarbejdere møder kvinderne i øjenhøjde og med respekt for individets integritet, og med en bevidsthed om ikke at overtræde den anden persons grænser.</p> <p>Ligeledes er medarbejderne meget bevidste omkring deres tilgang til børnene, hvor de ikke overtager for moderen, men henviser til moderen. Medarbejderen forklarer, at de støtter op omkring relationen mor/barn. Konkret fortæller medarbejderen, at hun altid møder kvinderne ved at få øjenkontakt og derefter at hilse på dem.</p> <p>Adspurgt, om kvinderne ændrer kontaktform når de mødes med værdighed, svarer medarbejderen, at når kvinderne har været på tilbuddet efter forholdsvis kort tid åbner de op, hvilket medarbejderen også tilskriver en tryghedsfølelse. Hertil tilføjer medarbejderen, at hun oplever, at kvinderne selv er opsøgende i forhold til at få medarbejdernes kontakt/ omsorg.</p> <p>Tilsynet observerer to borgere, der samtaler og her kan tilsynet observere, hvordan de to kvinder rummer hinandens udfordringer.</p> <p>En kvinde giver udtryk for, at de er gode til at give hinanden rum og plads til, at man kan være ked af det, og at medarbejderne er gode til at lytte og være imødekommende. Dog, kan kvinden opleve, at det kan være svært for nogle kvinder når medarbejderne er gået hjem og her hjælper og støtter de hinanden - skulle det ske, at tingene bliver for meget, så er der mulighed for at ringe til vagten.</p> <p>Denne kvinde fortæller, at hun i et konkret tilfælde ringede til en læge for en medbeboer i stedet for at ringe til medarbejderne og tilføjer, at hvis man kan undgå, at medarbejderne skal komme midt om natten, så skal man det.</p> <p>Adspurgt kvinden omkring medarbejdernes tone og kontaktform, fortæller kvinden, at de er ordentlige og meget imødekommende og støttende, dog er der en enkelt medarbejder, der ikke altid forstår kvindernes situation, hvorfor vedkommende har talt med sin kontaktperson omkring denne udfordring/problematik.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet noterer sig, at omgangsform og sprogbrug er kontekst bestemt, men medarbejderne arbejder aktivt på, at der er en ordentlig omgangsform og sprogbrug på Krisecenteret.</p>

3.4.4 Tryghed og trivsel

Data	<p>En kvinde fortæller, at hun ved at bo på krisecenteret færdes trygt i tilbuddet og lokalområdet. Kvinden nævner dog, at det kunne være ønskeligt med flere kameraer på langsiden af bygningen.</p> <p>Tilsynet observerer trygge familier og hvordan medarbejderen på anerkendende vis møder en kvinde og rummer kvindes udfordringer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet noterer sig ud fra en kvindes tilkendegivelse og observationer, at det tilstræbes, at kvinderne har højst opnåelig tryghedsfølelse.</p>

3.5 Særlige fokusområder

3.5.1 Magtanvendelser

Data	<p>Under tilsynets oplyses det, at medarbejderen ikke har kendskab til procedurer og retningslinjer vedrørende magtanvendelse. Medarbejderen tilføjer, at vedkommende aldrig har oplevet en magtanvendelse og ikke kan forestille sig handlinger i den retning. Endvidere påpeger medarbejderen, at hun kun er midlertidig ansat og derfor ikke er med til alle møderne.</p> <p>Adspurgte medarbejderen om, hvordan vedkommende vil reagere i forhold til, at en vred ægte mand kontakter krisecenteret svarer medarbejderen, at hun vil få børnene væk fra legepladsen og bede personen om at forlade området, og hvis det ikke kan lade sig gøre, vil medarbejderen ringe til politiet. Herefter vil medarbejder samle op på situationen og oplyser i den forbindelse, at de ofte i personalegruppen drøfter uønskede henvendelser til Krisecenteret.</p> <p>Jf. Opfølgning fra sidste tilsyn, oplyser leder i den faktuelle høringsproces, at der i april /maj 2012 er påbegyndt en debat og oplysning omkring magtanvendelse. Derudover har man på flere møder talt omkring stedets forståelse og holdninger til magtanvendelse. Arbejdet er "færdiggjort" i efteråret 2012. Derudover er der talt om gråzonerne.</p> <p>Der er desuden udarbejdet interne procedurer og retningslinjer vedr. håndtering af magtanvendelser, herunder for indberetning.</p> <p>Herudover er der praksis for, at alle nye medarbejdere bliver introduceret til dette område inden for de første 14 dage.</p> <p>Endelig oplyser leder i den faktuelle høringsproces, at man jævnligt drøfter emnet magtanvendelse, ligesom kommunikation og god etik over for beboerne er et hyppigt punkt på møder og supervision, ofte i forhold til konkrete situationer eller i forhold til beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der forefindes relevante procedurer og retningslinjer vedr. magtanvendelser. Dog konstaterer tilsynet, at den medarbejder, som tilsynet taler med, ikke har kendskab til disse procedurer og retningslinjer. På baggrund af dette, er det tilsynets anbefaling, at leder sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til de gældende procedurer og retningslinjer og at der løbende sker en dialog med alle medarbejdere omkring magtanvendelser samt om gråzoner i relation til dette emne.</p>

3.5.2 Håndtering af borgernes økonomi

Data	<p>Hertil oplyses det af medarbejderen, at de yder rådgivende virksomhed i forhold til kvindernes økonomi og der ikke er deltagerbetaling til aktiviteter, ferier m.m.</p> <p>En kvinde bekræfter, at de ikke betaler til aktiviteter og ferier.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har noteret sig informationen og har ikke yderligere bemærkninger.</p>

3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.6.1 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Medarbejderen fortæller begejstret at hun "elsker" at arbejde på krisecenteret og beskriver samarbejdet som velfungerende.</p> <p>Adspurgt medarbejderen, hvordan de får samarbejdet til at være så velfungerende, forklarer medarbejderen, at der gøres meget ud af, at alle medarbejdere og frivillige føler sig som en del af huset og fortæller om de forskellige arrangementer, der arrangeres i huset. Medarbejderen medgiver, at der selvfølgelig kan forekomme uenigheder, men uenigheder ses som et aktiv og grobund for udvikling, og giver hertil udtryk for, at arbejdsmiljøet er utroligt dynamisk, hvor der er åbenhed for andres synspunkter.</p> <p>Der er overlap hver dag og personale- og planmøder hver 14. dag, dvs. at der afholdes møde hver uge. Derudover er der supervision hver 6. uge. Dette sker ved ekstern supervisor og er for kontaktpersonerne hhv. børn og voksne kontaktpersoner.</p> <p>I den faktuelle høringsproces oplyser leder endvidere, at andre medarbejdere og frivillige får supervision/ vejledning/støtte af leder eller andre medarbejdere. Initiativet kan gå begge veje, men er lederens ansvar.</p> <p>Derudover oplyses det i den faktuelle høringsproces, at hvis der sker hændelser, som kunne påvirke den enkelte medarbejder - og her gælder det for alle ansatte og frivillige, så køber krisecenteret det antal timer hos en ekstern supervisor, som medarbejderen og lederen bliver enige om.</p> <p>Medarbejderen, som tilsynet samtaler med, får ikke supervision, grundet hendes ansættelses vilkår, ligesom hun ej heller er kontaktperson (ligeledes tidligere oplyst). Medarbejderen får kollegial sparring og understreger, at leder generelt er meget opmærksom på at passe godt på alle personaler. Hertil tilføjer medarbejderen, at man på stedet tilbyder hinanden hjælp og er gode til at anvende hinandens kompetencer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet noterer sig, at samarbejdet er kendetegnet ved at være dynamisk med en åben samarbejdskultur.

3.6.2 Procedurer og retningslinjer

Data	<p>Tilsynet spørger ind til om der forefindes procedurer og retningslinjer vedrørende medicin håndtering samt brand og evakuering, og om disse procedurer og retningslinjer fungerer efter hensigten.</p> <p>Hertil oplyses det, at de i relation til medicin håndtering ikke har noget med kvindernes medicin at gøre og at medicinen er i aflåste skabe på kvindernes værelser og hvis en kvinde har behov for hjælp til medicin kobles den lokale hjemmevejleder på.</p> <p>Derudover oplyses det i relation til brand og evakuering, at der hænger brandinstrukser i alle rum og man introduceres til det, når man flytter ind på tilbuddet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet konstaterer, at der ikke foregår medicin håndtering på stedet og skulle en borger have brug for hjælp til medicin håndtering kobles hjemmevejlederteamet på.</p> <p>Når det gælder brand, er der brandinstruks i alle rum og man introduceres til proceduren når man flytter ind på Krisecenteret. Derudover er der også brandmateriel ophængt relevante steder.</p>

4 Formål og metode

4.1 Formål med tilsynet

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, tilbuddets beskrevne pædagogik og praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold på de enkelte tilbud. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere/brugere/borgere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældre- og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen indenfor både ældreområdet og det socialfaglige område.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med Halsnæs Kommune ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner. De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at *alle* forhold på

tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 Tilsynets varslings og tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne/brugerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra Tilbudsportalen og tilbuddets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

4.4 BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger

Bemærkninger
Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som tilbuddet og kommunen skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.
Anbefalinger
Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som tilbuddet derfor bør arbejde med. Tilbuddet forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Såfremt der ikke handles på anbefalingen forventes det, at tilbuddet har taget stilling til, hvorfor anbefalingen ikke er fulgt op.
Anbefaling om påbud
BDO kan anbefale Halsnæs Kommune at give påbud, hvor der er alvorlige forhold, som af en given grund fordrer hurtig/øjeblikkelig handling. Her forventes det, at det pågældende tilbud indenfor fire uger fremsender en redegørelse til kommunen om, hvordan de har taget hånd om problemet.

5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
DK-1561 København V
Tlf.: 33 12 65 45
www.bdo.dk

5.1 Præsentation af BDO

BDO er en uafhængig privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med plejehjem og på socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både børne- og ungeområdet, handicap- og psykiatriområdet samt udsatteområdet, herunder herberger, misbrugs- og krisecentre.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver indenfor alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 35 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.