

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn: Stokholtbuen

Dato for generering af rapport: 26-02-2025

Status for godkendelse: Godkendt med skærpet tilsyn
og påbud

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	6
Uddannelse og beskæftigelse	10
Kriterium 1	10
Selvstændighed og relationer	12
Kriterium 2	12
Målgruppe, metoder og resultater	15
Kriterium 3	16
Sundhed og trivsel	19
Kriterium 4	20
Kriterium 5	22
Kriterium 6	24
Kriterium 7	25
Organisation og ledelse	27
Kriterium 8	28
Kriterium 9	30
Kompetencer	34
Kriterium 10	35
Fysiske rammer	38
Kriterium 14	38
Økonomi	41
Økonomi 1	41
Økonomi 2	41
Økonomi 3	42
Spindelvæv	42
Datakilder	43
Interviewkilder	43
Observationskilder	43

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 yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Stokholtbuen
Hovedadresse	Stokholtbuen 17 2730 Herlev
Kontaktoplysninger	Tlf.: 44776201 E-mail: vibk@balk.dk Hjemmeside: http://www.stokholtbuen.dk
Tilbudsleder	Vibeke Kynde
CVR-nr.	58271713
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Aktivitets- og samværstilbud, § 104 Botilbud til længerevarende ophold, § 108
Pladser i alt	72
Målgrupper	Autismespektrum Udviklingshæmning

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt med skærpet tilsyn og påbud
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Henriette Aase Kær Phillipsen Nanna Jensen
Tilsynsbesøg	04-01-2025 10:00, Uanmeldt, Stokholtbuen

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Stokholtbuen	Udviklingshæmning, Autismespektrum	36	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
		36	Botilbud til længerevarende ophold, § 108

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynets samlede vurdering er, at Stokholtbuen ikke har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn § 6. Socialtilsynet har derfor truffet afgørelse om at iværksætte et skærpet tilsyn med fem påbud.

Socialtilsynets afgørelse om skærpet tilsyn med fem påbud omhandler kvalitetsmangler inden for følgende temaer: Målgruppe, metoder og resultater; Sundhed og trivsel, Organisation og ledelse samt Kompetencer. Socialtilsynet vurderer dog, at tilbuddet har en lav kvalitet inden for alle temaer i kvalitetsmodellen.

Tilbuddet og socialtilsynet har afholdt dialogmøde den 21.01 2025 omkring socialtilsynets bekymring for tilbuddets kvalitet.

Tilbuddets målgruppe er borgere med komplekse udfordringer, der er afhængige af, at medarbejderne har kendskab til borgerne og kan aflæse og tolke borgernes tegn og signaler, samt at borgerne mødes med kontinuitet i indsatsen. Den form for understøttelse af borgernes trivsel og udvikling kan tilbuddet aktuelt ikke imødekomme. Dette betyder, at flere borger mistrives på tilbuddet og den generelle trivsel ligger på middel grad.

Tilbuddet har vakante stillinger, en høj personalegennemstrømning, et højt sygefravær samt højt forbrug af ikke-fastansatte medarbejdere (vikarer), hvilket medfører en ustabil drift. Hertil har en stor del af medarbejderne lav anciennitet, hvilket tilsammen betyder, at der ikke er et højt kendskab til borgerne.

Tilbuddets ledelse har igennem de sidste år haft flere skift i afdelingslederfunktionen, hvilket har været med til at udfordre kontinuiteten i de enkelte huse.

Tilbuddets medarbejdere, herunder ikke fastsatte medarbejdere, har delvist de nødvendige faglige, relationelle og personlige kompetencer. Flere medarbejdere mangler erfaring med samt kendskab til tilbuddets metoder og tilgange og tilbuddets ustabile drift bevirker, at medarbejderne er udfordret i at kunne mødes og koordinere en ensartet indsats.

Tilbuddet kan ikke dokumentere den faglige indsats.

Tilbuddet har delvist fokus på, at borgerne udnytter deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse, og at borgerne inkluderes i samfundet. Borgernes dagbeskæftigelse er bygget op omkring aktivitetsplaner, som har svingende kvalitet i forhold til indhold. Det betyder, at nogle borgere stimuleres minimalt igennem dagen.

Tilbuddet støtter delvist borgerne i at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt.

Tilbuddet arbejder med en klart defineret målgruppe, og de beskrevne faglige tilgange og metoder er relevante i forhold til målgruppen. Tilbuddets faglige fundament fremstår ikke tydeligt i tilbuddets praksis. Tilbuddet arbejder ikke struktureret med indsatsen, der kun delvist tager udgangspunkt i individuelle delmål.

Tilbuddet understøtter delvist borgernes selv- og medbestemmelse.

Tilbuddet understøtter borgerens fysiske sundhed.

Tilbuddet forebygger delvist episoder, der kan føre til magtanvendelser og til vold og overgreb.

Tilbuddet registrerer ikke magtanvendelser og delvist episoder med vold og overgreb.

Tilbuddet benytter aflåsning, frem for en pædagogisk løsning, i forhold til at sikre, at borger ikke forlader matriklen.

De fysiske rammer er velegnede til målgruppen, om end fællesrummene fremstår små.

Økonomi:

Tilbuddet har delvist fornøden økonomisk kvalitet. Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt – men den socialfaglige kvalitet er vurderet utilstrækkelig, til trods for at socialtilsynet vurderer, at den afsatte økonomiske ramme er tilstrækkelig til at levere den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen. Der henvises til temaet økonomi for uddybning heraf.

Godkendelsens omfang

Tilbuddet er godkendt til 36 pladser iht. SEL § 108 samt 36 pladser iht. SEL § 104. Målgruppen er voksne borgere med udviklingshæmning og autismspektrumforstyrrelser.

Tilbuddet fungerer som et helhedstilbud.

Særligt fokus i tilsynet

Sanktioner

Skærpet tilsyn

#	Årsag	Status	Dato for varslng	Dato for udstedelse	Frist for udløb	
	Socialtilsyn Hovedstaden er alvorligt bekymret for kvaliteten på Stokholtbuen. Tilbuddet har lav kvalitet indenfor alle temaer i kvalitetsmodellen. Tilbuddets målgruppe er borgere med komplekse udfordringer, der er afhængige af, at medarbejderne har kendskab til borgerne og kan aflæse og tolke borgernes tegn og signaler, samt at borgerne mødes med kontinuitet i indsatsen. Den form for understøttelse af borgernes trivsel og udvikling kan tilbuddet aktuelt ikke imødekomme. Dette betyder, at flere borger mistrives på tilbuddet og den generelle trivsel ligger på lav grad.	Udstedt		26-02-2025	26-08-2025	
#	Titel	Påbuddets indhold	Status	Dato for varslng	Dato for udstedelse	Frist for opfyldelse
1	Påbud 5 - Implementering af dokumentationssystemet	Tilbuddet skal udarbejde en tids- og handleplan for, hvordan dokumentationssystemet implementeres fuldt ud i tilbuddet. Planen skal bl.a. indeholde, en beskrivelse af implementeringsprocessen samt en beskrivelse af, hvordan det sikres, at medarbejderne kender til og kan anvende systemet. Der skal også redegøres for, hvordan det sikres, at der fremadrettet opnås en systematisk praksis for at opsætte, dokumentere og følge op på mål for borgerne, hvor medarbejderne inddrages i processerne og derigennem får kendskab til borgernes mål. Der skal i planen tages stilling til, hvordan indsatsen evalueres.	Udstedt		26-02-2025	26-03-2025

#	Titel	Påbuddets indhold	Status	Dato for varslings	Dato for udstedelse	Frist for opfyldelse
2	Påbud 1 - Stabil ledelse	Tilbuddet skal fremsende en tids- og handleplan som viser, hvilke tiltag tilbuddet vil iværksætte med henblik på at rekruttere og fastholde kompetente ledere af alle afdelinger i tilbuddet. Dette med henblik på at sikre en stabil og kompetent ledelse af alle afdelinger i tilbuddet, som er i stand til at løfte tilbuddets lave kvalitet. Planen skal ledsages af et organisationsdiagram for organiseringen, der tydeliggør, hvem der har hvilke roller og ansvar, samt en beskrivelse af, hvilke kompetencer den daglige ledelse i alle ledelseslag skal besidde. Planen skal indeholde en tidshorisont for permanent rekruttering til de ledige lederstillinger i tilbuddet.	Udstedt		26-02-2025	26-03-2025
3	Påbud 3 - Viden om tilbuddets målgruppe samt faglige tilgange og metoder	Tilbuddet skal fremsende en konkret plan for, hvordan det sikres, at den faglige kvalitet i tilbuddet hæves, det vil sige at tilbuddets medarbejdere har tilstrækkelig viden omkring tilbuddets målgruppe og de valgte metoder og faglige tilgange. Planen skal ligeledes indeholde en strategi for, hvordan det skal sikres at denne viden fremadrettet sikres.	Udstedt		26-02-2025	26-03-2025

#	Titel	Påbuddets indhold	Status	Dato for varslings	Dato for udstedelse	Frist for opfyldelse
4	Påbud 4 - Viden om magtanvendelsesreglerne.	Tilbuddet skal udarbejde en tids- og handleplan for opkvalificering af medarbejderne og ledelsens viden om magtanvendelsesreglerne. Planen skal tydeligt angive, hvordan ledelsen vil have fokus på at implementere viden om magtanvendelsesområdet i den daglige pædagogiske praksis hos medarbejderne. Herunder også med fokus på forebyggelse, og hvordan beboernes rettigheder sikres. Det skal være tydeligt i handleplanen, hvad tilbuddets succeskriterier er i forhold til ovenstående – altså hvordan og hvornår ændringerne vil kunne ses i praksis.	Udstedt		26-02-2025	26-03-2025
5	Påbud 2 - Faste og stabile medarbejdere omkring borgerne	Tilbuddet skal udarbejde en tids- og handleplan, hvoraf det fremgår, hvordan tilbuddet vil sikre, at der er faste og stabile medarbejdere omkring borgerne. Planen skal indeholde beskrivelser af, hvordan tilbuddet vil fastholde og rekruttere medarbejdere. Tids- og handleplanen skal endvidere beskrive, hvordan tilbuddet vil sikre, at der er tilstrækkelig normering til, at alle indskrevne borgere bliver mødt af kompetente medarbejdere. Det skal være tydeligt i handleplanen, hvad tilbuddets succeskriterier er i forhold til ovenstående, samt hvordan og hvornår effekten af tiltag kan ses i medarbejdernes indsats.	Udstedt		26-02-2025	26-03-2025

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 paratheden 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 tilbuddet understøtter borgernes deltagelse i uddannelse og beskæftigelse.

Begrundelse

Alle borgere på tilbuddet er visiteret til beskæftigelse.

Tilbuddets indsats tager delvist udgangspunkt i individuelle mål. Borgernes har delmål, men der ses ikke en systematisk dokumentation af indsatsen.

Borgernes hverdag er beskrevet i individuelt tilrettelagt aktivitetsplaner, hvor borgerne tilbydes individuelt tilrettelagt aktiviteter, der varierer igennem ugen. Kvaliteten af disse aktiviteter er svingende, hvor de for nogle borgere er varierende og passende i forhold til at tilbyde borger en varieret og indholdsrig hverdag. For andre borgere er aktiviteterne enkle og ensformige.

Tilbudsleder oplyser, tilbuddet er i gang med at evaluere på alle borgeres aktivitetsplaner.

Tilbuddet har endvidere en svingende systematik i forhold til at sikre, at borgernes aktivitetsplaner følges. Der kan være uens praksis indenfor det enkelte hus i forhold til, hvornår en struktur kan brydes.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,5

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i lav til middel grad borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse.

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

- **Antal borgere i beskæftigelse:** Alle borgere er i beskæftigelse.
- **Delmål, der understøtter indsatsen:** Tilbuddet opstiller individuelle delmål som udgangspunkt for den indsats, der understøtter borgernes deltagelse i beskæftigelse. Indsatser i relation til delmålene ses ikke dokumenteret under delmål.
- **Kvaliteten af aktivitetsplanerne:** Socialtilsynet har under tilsynsbesøget september 2024 og januar 2025 set eksempler på borgernes aktivitetsplaner i hus 13B, 19, 21 og 23. På nogle aktivitetsplaner ses, markeret med rød skrift, at en aktivitet er en delmålsaktivitet. Her ud over er den indsats, der beskrives i aktivitetsplanerne, af varierende kvalitet. Nogle borgere har detaljerede dagsprogrammer, med tilbud om forskellige aktiviteter, der varieres ugen igennem. Andre borgere har tilbud om meget få og gentagende aktiviteter, der i ringe grad udsætter borger for stimuli eller oplevelser.
- **Systematik i borgernes struktur:** Medarbejderne oplyser, at de planlagte aktiviteter ikke gennemføres systematisk. Dette kan skyldes flere forhold:
 - Der kan være mangel på ressourcer grundet fravær (sygdom, ferie el.lign.) der bevirker, at aktiviteter aflyses, da der ikke er medarbejdere nok til at varetage dem.
 - Medarbejderne giver udtryk for, der mangler overensstemmelse blandt faste medarbejderne i forhold til, om strukturen skal overholdes. Eksempelvis uens praksis i forhold til om en borger skal vækkes for at overholde sin struktur, eller om man går tur ude i regnvej.
 - Vikarer har ikke tilstrækkelig viden til at kunne gennemføre strukturen. Eksempelvis viden om, hvad de enkelte punkter på aktivitetsplanen dækker over så som viden om, hvordan en borger støttes til svømning eller gymnastik. Eller kendskab til om og eventuelt hvornår en struktur kan brydes.
- **Tilbage melding fra sagsbehandlere:** Socialtilsynet har fået tilbage meldinger fra sagsbehandlere fra i alt seks kommuner. De fleste peger på, at tilbuddet støtter borgerne til en meningsfuld hverdag.

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 2

Bedømmelse af Indikator 1.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende oplysning i bedømmelsen af indikatoren:

- Socialtilsynet har i september 2024 fået fremsendt eksempel på delmål i relation til SEL § 104 for to borgere. Begge delmål fremstår konkrete i forhold til, hvad delmålet indebærer, hvornår det skal udføres, hvordan det skal udføres og hvad målets succes skal måles på.
- I de fremsendte dagbogsnotater for samme to borgere for perioden den 26.08 – 08.09 2024 ses ingen notater i henhold til delmål. Ved den ene borgere ses, at den aktivitet, der er beskrevet i delmåler, er udført. Men notatet omkring dette står som en del af de daglige notater og ikke linket op til delmål. Dermed understøtter dokumentationen ikke, at der kan ske en opsamling af indsatsen eller en evaluering af den pædagogiske indsats i relation til delmålet.
- Socialtilsynet har i alt modtaget dagbogsnotater for fem borgere. Ingen af disse har notater, der vedrører et delmål.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 1.b

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

- Alle borgere på tilbuddet er visiteret til en SEL § 104 indsats. To borgere modtager denne indsats eksternt, på Larsbjerggård. De øvrige borgere modtager indsatsen på tilbuddet. Tilbudsleder oplyser i oplysningsskema i april 2024, at tilbuddet har stor fokus på aktiviteter og beskæftigelse både internt og eksternt. Tilbuddet samarbejder med Larsbjerggård omkring praktikforløb og aflønnet beskæftigelse.

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

- Tilbuddet har udarbejdet aktivitetsplaner for alle borgerne. Aktivitetsplanerne beskriver, hvilke aktiviteter borgerne har i løbet af dagen. Planerne fremstår af varierende kvalitet. Nogle borgere har flere små aktiviteter i løbet af en dag, imens andre har aktiviteter, som mere omhandler pleje af borgerne, hvilket mere indikere aktiviteter i deres botilbud end et reelt aktivitetstilbud.

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 tilbuddet delvist har en pædagogisk indsats, der understøtter borgernes selvstændige og sociale kompetencer.

Begrundelse

Borgernes selvstændighed understøttes gennem inddragelse i dagligdags opgaver omkring hjemmet. Det er dog varierende, i hvor høj grad borgerne inddrages.

Borgerne har mulighed for at indgå i sociale fællesskaber på tværs af tilbuddet. Aktiviteterne er tilrettelagt, så borgerne kan deltage med de individuelle forudsætninger, de har. Aktiviteterne varierer i form, så forskellige interesser og behov kan mødes. Borgerne understøttes i at deltage i aktiviteterne, men den indsats kan være udfordret af de ressourcer, der er til rådighed på dagen.

Borgerne understøttes i deres kontakt til eget netværk og pårørende.

Tilbuddet tager højde for relationer mellem borgerne, når aktiviteter tilrettelægges.

Borgernes dagligdag er struktureret i døgn- og aktivitetsplaner, der tager udgangspunkt i borgernes præferencer for aktiviteter. Heri er beskrevet hvordan borger kommunikerer, samt hvordan borgers selvstændighed understøttes. Der er en svingende systematik i forhold til at sikre, at borgernes døgn- aktivitetsplaner følges.

Indsatsen i relation til at understøtte selvstændighed og sociale kompetencer tager ikke udgangspunkt i individuelle delmål.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i middel grad borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

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

- **Ugentlige sociale aktiviteter:** Der er ugentlige tilbud om aktiviteter på tværs af husene. Eksempelvis tilbud om bålhygge, frokostcafe, havearbejde eller sang. Her kan borgerne deltage i varierende grad og måder ud fra individuelle forudsætninger og interesser. Medarbejdere oplyser, at borgernes deltagelse kan afhænge af de ressourcer, der er til rådighed på dagen.
- **Døgn- og aktivitetsplaner:** Socialtilsynet har fået fremsendt fire eksempler på døgn- og aktivitetsplaner. Her beskriver tilbuddet i to tilfælde, hvordan kommunikation med borger understøttes, så borger bedst får mulighed for at udtrykke sig. Samt hvordan borger inddrages i dagligdagens gøremål, det vil sige, hvilke handlinger, borger gør selvstændigt. Lignende beskrivelse ses ikke i de to andre døgn- og aktivitetsplaner.
- **Delmål, der understøtter indsatsen:** Tilbuddet har fremsendt stikprøver fra fire borgere. Heri ses ingen eksempler på individuelle delmål, der understøtter indsatsen i relation til at styrke borgernes selvstændighed samt mulighed for at øve og udvikle sociale kompetencer.
- **Selvstændighed:** Tilbuddet understøtter borgernes selvstændighed ved at inddrage borgerne i dagligdags aktiviteter, når det er muligt. Dette er beskrevet i døgn- og aktivitetsplaner. Mange nye medarbejdere på tilbuddet, samt højt forbrug af vikarer medfører, at døgn- og aktivitetsplanerne ikke altid følges med den systematik, der er tiltænkt.

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 2

Bedømmelse af Indikator 2.a

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

- **Konkrete og individuelle mål:** Socialtilsynet har fået fremsendt stikprøver i forhold til fire borgere. For tre borgere gælder, at der ikke er medsendt eksempler på aktuelle mål i relation til at understøtter borgernes selvstændighed og sociale relationer. For den fjerde borger er der et aktuelt indsatsmål fra visiterende kommune omhandlende kommunikation. Der er ikke udarbejdet delmål på indsatsen, men af den fremsendte døgn- og aktivitetsplan ses, at indsatsen er indarbejdet i borgers struktur.
- **Opfølgning:** Der er ikke fremsendt eksempler på opfølgning af indsatsen. Af dialog med medarbejdere i januar 2025 fremgår, at der sporadisk følges op på indsatserne på teammøder.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 2.b

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

- En overvægt af borgerne på tilbuddet har tilbud om tur i nærmiljøet som en del af deres ugeplan. Der er typisk tale om gåtur, cykeltur eller tur i bus.
- Enkelte borgere har ugentlige aktiviteter udenfor tilbuddet, så som tilbud om svømning eller ridning. Tilbuddet oplyser i oplysningsskema fra april 2024, at tilbuddet samarbejder med Maglemosen omkring diskotek, musikfestival, og crossfitbane.
- Enkelte borgere besøger frisør eller fodterapeut ude i byen, mens andre borgere modtager den ydelse på tilbuddet. Desuden er der flere borgere, der er med ude at handle i lokale butikker sammen med medarbejder.
- Enkelte borgere har en ledsagerordning.

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

- Under dialog med medarbejdere kommer det frem, at der er flere borgere på tilbuddet, der ikke har forladt tilbuddet i en længere periode, grundet borgernes angst og mistrivsel.
- Det er et lille antal borgere, der har en ledsagerordning. På trods af, at flere borgere er uden netværk.
- Medarbejdere oplyser, at tilbuddet i løbet af 2024 har fået beskåret antal busser, således at tilbuddet nu har to busser til rådighed mod tidligere fire busser. Tilbuddet har lavet en plan for adgang til busserne, så hvert hus har rådighed over en bus minimum 1 x ugen. Medarbejderne oplyser, at ind imellem får borgerne ikke de ture i bus, som er planlagt i ugeskemaet. Det kan skyldes, at der ikke er medarbejder til rådighed, der kan køre bussen. Eller der er ikke ressourcer på dagen til at følge borgerne til aktivitet.

Indikator 2.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 2.c

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

- Tilbuddet arrangerer forskellige social aktiviteter på tilbuddet, som borgerne kan deltage i, såsom ugentlig frokostcafe, mandagsbål, onsdagssang eller havefredag.
- Tilbuddet har faste traditioner på tilbuddet. I skrivelse af den 14.01 2025 oplyser ledelsen bl.a. om årlige sommerfest for både borgere og pårørende, fastelavnsfest og julegudstjeneste.
- Medarbejder oplyser under tilsynsbesøg, at medarbejderne laver aktiviteter med to borgere sammen, ud fra hvad der er relevante sammensætninger for borgerne. Eksempelvis en medarbejder, der har to borgere med i Tivoli, eller to borgere, der tilbydes en kreativ aktivitet sammen. Hensigten er at understøtte relation mellem borgerne.
- Det er varierende i hvilket omfang borgerne har kontakt til pårørende. Tilbuddet understøtter kontakten. I skrivelse af den 14.01 2025 oplyser ledelsen, at der er indført pårørenderådsmøde hvert kvartal. Hertil afholdes faste samarbejds møder med enkelte pårørende omkring borgers trivsel og eventuelt nye tiltag.

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

- Medarbejdere fortæller i januar 2025, at der er tilfælde hvor borgerne ikke deltager i de planlagte aktiviteter, grundet bemanningen. Enten mangel på ressourcer til at følge borger til aktiviteten, eller fordi der er vikarer omkring borgerne, der ikke er helt bekendt med procedurerne.

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 tilbuddet har en tydelig målgruppebeskrivelse og et klart formål med indsatsen. Tilbuddet anvender ikke faglige tilgange og metoder, som medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.

Begrundelse:

Tilbuddet formår ikke at sikre en forudsigelig, ensartet og struktureret tilgang til borgerne, hvilket er en forudsætning for borgernes trivsel. Dette skyldes, at tilbuddets drift er ustabil, med mange fratrædelser / nyansættelser, høj forbrug af vikarer og ikke tilstrækkelig introduktion af nyansatte. De faste medarbejdere, der er omkring borgerne, har ringe mulighed for at mødes og koordinere en fælles, struktureret indsats, samt sikre, at aftaler implementeres i borgernes dagsstrukturer.

Tilbuddets faglige fundament fremstår spinkelt på tilbuddet, med store spring i fagligheden imellem medarbejdere.

Fremsendt stikprøve materiale indikerer, at flertallet af borgerne ikke har aktuelle bestillinger fra visiterende kommune, samt at tilbuddet kun i få tilfælde arbejder ud fra individuelle delmål. Ligeledes indikerer det fremsendte, at tilbuddet kun sporadisk dokumentere den faglige indsats og at denne dokumentation ikke kan anvendes til kvalificeret evaluering.

Socialtilsynet ser fortsat, at tilbuddet benytter aflåsning af tilbuddets havelåge og er præsenteret for andre eksempler på, at medarbejdere benytter ikke-pædagogiske handlinger, for at sikre bestemt adfærd. Eksempelvis at drøfte at fjerne en borgers sko for at forebygge, at borger forlader tilbuddet om natten.

Dette er eksempler på manglende pædagogiske værktøjer til at arbejde med den udfordring tilbuddet ser ved, at borger kan bevæge sig frit. I den forbindelse vægter socialtilsynet, at tilbuddet ikke kan dokumentere, hvordan der på systematisk vis er arbejdet med at afprøve alternative løsninger til eksempelvis aflåsning.

Gennemsnitlig bedømmelse 1,5

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget lav til lav grad arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse og med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne.

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

- **Tydelig målgruppe:** Tilbuddet har en tydelig målgruppe, som er borgere med udviklingshæmning og autismespektrum forstyrrelse.
- **Faglig tilgang og metoder:** Tilbuddets faglige ramme er neuropædagogisk tilgang samt metoderne basal og instrumentel ADL, jeg-støttende samtale, low arousal, musikterapi samt afspændingsterapi. Neuropædagogisk forståelsesramme er afspejlet i døgn- og aktivitetsplanerne. Her ud over fremstår disse tilgange ikke præsenteret for medarbejderen.
- **Dokumentation af resultater:** Fremsendt materiale indikerer, at tilbuddet ikke arbejder ud fra individuelle delmål. Herved kan tilbuddet ikke dokumentere den faglige indsats.
- **Den daglige indsats:** Tilbuddets indsat er i høj grad styret af borgernes individuelle døgn- og aktivitetsplaner. Disse planer følges daglige og medarbejdere oplyser, at nyansatte medarbejdere introduceres til disse. Her ud over introduceres medarbejdere ikke til faglige metoder og tilgange.
- **Uens tilgang grundet ustabil drift:** Jf. kriterium 5 er der mistrivsel blandt flere borgere. Grundet høj personalegennemstrømning og højt vikarforbrug har tilbuddet en faglig udfordring med at sikre, at borgeren mødes af en ensartet og struktureret tilgang, der kan understøtte borgernes trivsel. Den ustabile drift medfører, at det i lav grad er muligt for faste medarbejdere at mødes og koordinere den faglige indsats til borgerne, herunder sikre, at aftaler implementeres i borgernes struktur. Hertil ses der eksempler på, at medarbejdere rammer deres metodeloft. Det medfører, at der benyttes magthandlinger i stedet for pædagogiske løsninger, jf. kriterium 6. Eksempelvis handlinger, hvor der benyttes aflåsning eller handlinger, hvor en borger fratages en ejendel for at sikre en bestemt adfærd.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 3.a

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

- **Mangle bevidsthed på pædagogisk tilgang og metode i den pædagogiske praksis:** Det fremgår af Tilbudsportalen, at tilbuddet anvender neuropædagogisk tilgang samt metoderne basal og instrumentel ADL, jeg-støttende samtale, low arousal, musikterapi samt afspændingsterapi. Under tilsynsbesøget kan medarbejderne ikke pege på konkrete metoder og tilgang, som anvendes på tilbuddet. Medarbejder er klar over, at tilbuddet en gang anvendte neuropædagogisk tilgang, men medarbejderne kan ikke pege på, hvor det i dag anvendes. Medarbejderne kan heller ikke genkende, at der undervises i neuropædagogik, hverken internt eller eksternt. Nyansatte medarbejdere / vikarer kan ikke pege på, at de er introduceret til neuropædagogik eller andre metoder og tilgange.
- **Manglende fokus på pædagogisk tilgang og metode i dokumentationen:** Tilbuddet har fremsendt fire eksempler på borgerdokumentation. Her i ses ingen eksempler på beskrivelse af den pædagogiske indsats. I de fremsendte døgn- og aktivitetsplaner ses beskrivelser af borgerne ud fra en neuropædagogisk forståelsesramme.
- **Tilbuddets målgruppe:** Tilbuddets målgruppe er på Tilbudsportalen defineret som borgere med udviklingshæmning og autismespektrum forstyrrelse. Målgruppen er nærmere specificeret ved at alle borgere har en varig funktionsnedsættelse i middelsvår til svær grad, med begrænset sproglig udfoldelse, samt forskellige grader af udviklingsforstyrrelser. Der er et stort behov for støtte til fysisk pleje, samt behov for støtte til fysisk mobilitet. De angivne metoder og tilgang er relevante for målgruppen, på nær metoden jeg-støttende samtale, der ikke fremstår velegnet til en målgruppe, der for en stor del er uden verbalt sprog og som generelt er på lavt kognitivt funktionsniveau. Tilbuddets uddybning af metoden på Tilbudsportalen matcher ikke den gængse forståelse af metoden Jeg-støttende samtaler, men beskriver tilbuddets brug af døgn- & aktivitetsplaner.
- **Medarbejdere møder deres metodeloft:** Under tilsynsbesøget hører socialtilsynet om flere konkrete borgere, der er i mistrivsel. Medarbejderne giver udtryk for, at der kan være to udfordringer i indsatsen til disse borgere. Det ene forhold er, at medarbejderne i nogle tilfælde ikke ved, hvordan de skal møde disse borgere relevant. I andre forhold oplever medarbejderen ikke, at tilbuddets drift er stabil nok til, at medarbejderne kan mødes omkring en fagligt funderet struktur, der tilgås ensartet overfor borgeren.
- **Døgn- og aktivitetsplaner:** Socialtilsynet har fået fremsendt stikprøver i forhold til fire borgere. I alle fire tilfælde er borgers døgn- og aktivitetsplan medsendt. Alle planerne er udførligt udarbejdet. Der er beskrivelser af borgers rytme og struktur og i nogle af dem også begrundelser for, hvorfor strukturen er, som den er.

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 1

Bedømmelse af Indikator 3.b

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

- **Konkrete og klare mål:** Socialtilsynet har fået fremsendt stikprøver i forhold til fire borgere. For alle begge borgere gælder, at der ikke er medsendt eksempler på aktuelle delmål. For to af borgerne er der eksempler på delmål, der er fra 2020. I de to andre tilfælde, fremgår der ikke delmål. I forhold til den ene af de to borgere fremgår det dog af dagbogsnotaterne, at borgeren har et eller to delmål, da der er fremsendt to notater, i relation til delmålsarbejde.
- **Evalueret af mål og forbedring af indsatsen:** Det er ikke muligt at evaluere på, om den pædagogiske indsats fører til succes, når der ikke er udarbejdet delmål, som medarbejderne kan dokumentere på. Ligeledes er det ikke muligt at evaluere og forbedre en indsats, der ikke er tydeligt defineret.
- **Variation:** Under tilsynsbesøg i januar 2025 får socialtilsynet varierende svar på tilbuddets dokumentationspraksis. I nogle huse oplyser medarbejderne, at der dokumenteres løbende. I et hus oplyses, at der dokumenteres ind imellem og i et andet hus oplyses en fast medarbejder, at vedkommende ikke er introduceret til delmål, så vedkommende forholder sig ikke til at arbejde med det eller dokumentere på det. I forbindelse med tilsynsbesøg i oktober 2023 fik socialtilsynet ligeledes fremsendt stikprøver på borgerdokumentationen og havde efterfølgende dialog med medarbejderne omkring dette. Indtryk dengang var, at medarbejderne arbejdede struktureret med dokumentationen, der blev løbende dokumenteret og der var en struktureret opfølgning. Hertil pegede medarbejder på, at de fik god støtte og sparring fra nøglepersoner på tilbuddet til dokumentationsarbejdet. Dette indikerer, at tilbuddet har haft en god struktur omkring dokumentationsarbejdet, men at tilbuddet aktuelt ikke formår at opretholde denne struktur.
- Både medarbejder og tilbudsleder forklarer i januar 2025, at tilbuddet kun dokumenterer, når der sker afvigelser i forhold til den aftalte struktur for delmål og de daglige aktiviteter. Flere medarbejder tilkendegiver dog overfor socialtilsynet, at dette ikke sker konsekvent. Det vil sige, medarbejderne oplyser, at de ikke registrerer hver gang, der sker en afvigelse. En medarbejder kommer med eksempel på en borger, der ikke har været i bad, selvom det står i strukturen, og det er ikke dokumenteret.
- Tilbudsleder erkender på dialogmødet januar 2025 den mangelfulde dokumentation og har efterfølgende igangsat en indsats, hvor afdelingslederne følger op på, at der bliver dokumenteret af medarbejderne.

Indikator 3.c

Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 3.c

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

- **Borgernes VUM:** Socialtilsynet har fået fremsendt stikprøver i forhold til fire borgere. Her af ses at en borger har en aktuell kommunale bestilling med tre indsatsmål. For de tre øvrige borgere ses, at den fremsendte kommunale bestilling er af ældre dato, hvor indsatsmålene alle er fra perioden 2019 - 2021.
- **Arbejdet med indsatsmål opsat af visiterende kommune:** For den borger, der har aktuelle indsatsmål ses, at indsats i relation til indsatsmålene er indskrevet i borgers døgn- og aktivitetsplan. Jf. indikator 3.b er der ikke fremsendt eksempler på delmål, opsat på baggrund af indsatsmålene.
- **Dokumentation af resultater:** Tilbuddet har ikke fremsendt eksempler på nutidig opfølgning på mål. Af de ældre bestillinger ses, at der tidligere er været opsamling på indsats i relation til indsatsmålene.

Indikator 3.d

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 3.d

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

- **Samarbejde med eksterne aktører:** Under tidligere dialoger har medarbejderen oplyst, at de blandt andet samarbejder med fodterapeuter, fysioterapeuter, diætister, musikterapeuter samt pårørende omkring borgernes trivsel.
- **Samarbejde om, at målene for borgerne opnås:** Af de fremsendte stikprøver ses ingen eksempler på, at dette samarbejde indgår som en del af indsatsen omkring borgernes delmål.

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 ikke understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Begrundelse

Tilbuddet understøtter delvist borgerens selv- og medbestemmelse samt inddragelse i eget liv. Tilbuddet har medarbejdere, der er anerkendende og respektfulde i relationen til borgerne. Andre medarbejdere er nyansatte og uden forudsætninger for at aflæse og forstå borgerne. Det betyder, borgerne er begrænset i deres mulighed for at kommunikere ønsker og behov.

Borgerne inddrages ikke direkte i egne målsætninger. Borgerne inddrages ud fra medarbejdernes kendskab til borgernes ønsker og præferencer.

Tilbuddet har en høj personalegennemstrømning, hvilket har negativ betydning for borgernes trivsel og udvikling.

Dels reagerer borgerne negativt på mødet med mange nye ansigter, og dels formår tilbuddet ikke at introducere nye medarbejdere, så rutiner og strukturer formidles optimalt. Det medfører uens praksis, da ikke alle medarbejdere har forståelse for at overholde borgers struktur.

Tilbuddet har fokus på borgernes sundhedsmæssige tilstand og støtter borgerne ud fra individuelle behov og hensyn. Tilbuddet understøtter borgerne i deres kontakt til sundhedsydelser udenfor tilbuddet.

I alle huse er der medarbejdere med sundhedsfaglige kompetencer. Hertil er der tværgående sundhedsfaglige medarbejdere, der understøtter den sundhedsfaglige indsats til borgerne.

Tilbuddet benytter delvist tilgange som forebygger episoder, der kan føre til akutte magtanvendelser. Tilbuddet har en procedure for indberetning af magtanvendelser, hvis de forekommer. Tilbuddet har ingen forhåndsgodkendte magtanvendelser. Ikke alle medarbejderne er opdateret på reglerne på magtanvendelsesområdet, så der kan forekomme magtanvendelser, der ikke indberettes.

Hertil ser socialtilsynet, at tilbuddet benytte aflåsning frem for at finde pædagogiske løsninger på de faglige udfordringer, eksempelvis at sikre, at borgerne ikke at søge mod vejen.

Tilbuddet registrering af episoder imellem medarbejder og borger er mangelfulde, da ikke alle episoder registres. Tilbuddet kan derved ikke lave en systematisk opfølgning på episoder og derved forebygge, at dette sker. Det betyder, at tilbuddets efterbearbejdning og mulighed for at trække læring ud af episoderne er mangelfuld. Tilbuddet registrerer ikke tilfælde mellem borgere og følger ikke op på de tilfælde.

Tilbuddets indsats i forhold til at forebygge vold og overgreb er manglefuld, i det der ikke sker en systematisk opfølgning og efterbearbejdning. Hertil er der en sammenhæng mellem antallet af tilfælde og det forhold, at borgernes trivsel er negativt påvirket af mødet med medarbejdere, der ikke har tilstrækkelige kendskab til borger eller tilstrækkelige forudsætninger for at aflæse og forstå borgerne.

Gennemsnitlig bedømmelse 1,9

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i lav grad borgernes selv- og medbestemmelse.

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

- Tilbuddet har faste medarbejdere og ikke-fastansatte medarbejdere, der fremstår anerkendende og respektfulde i dialogen omkring borgerne og indsatserne til borgerne.
- Tilbuddet har faste medarbejdere og ikke-fastansatte medarbejdere, der har fokus på at respektere og understøtte borgernes ret til at vælge til og fra. Borgerne præsenteres for valgmuligheder ud fra individuelle forudsætninger.
- Tilbuddet tilrettelægger de pædagogiske indsatser ud fra borgernes behov og præferencer.

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

- Tilbuddet har en stor personalegennemstrømning og et højt vikarforbrug. Det betyder, at borgerne i høj grad mødes af medarbejdere, der ikke har kendskab til den enkelte borger, ej heller har forudsætninger for at aflæse og forstå borgerne. Det har således betydning for borgernes mulighed for at kommunikere ønsker og behov til medarbejderne, samt negativ betydning for borgernes mulighed for at deres behov og præferencer bliver tilgodeset i de pædagogiske indsatser.
- De pædagogiske indsatser, udtrykt gennem døgn- og aktivitetsplaner er for flere borgere meget enkelte. Det vil sige, at aktivitetspunkterne i høj grad omhandler dagligdagsemner såsom skift af ble, modtage drikke, bad eller selvstændig aktivitet så som musik i egen bolig. Borgerne tilbydes i mindre grad stimulerende aktiviteter i løbet af dagen.
- Manglende introduktion til borgernes aktivitetsplaner samt delmål medfører, at ikke alle medarbejdere (fastansatte og ikke-fastansatte) har forståelse for, hvorfor strukturen er som den er omkring den enkelte borger. Det medfører, at ikke alle medarbejdere har forståelse for at overholde borgers struktur.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 4.a

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

- **Respektfuld og anerkendende tilgang:** I dialogen med socialtilsynet fremstår medarbejderne anerkendende og respektfulde i deres beskrivelser og omtaler af borgerne.
- **Kommunikation uden det talte sprog:** Der er mange borgere, der ikke benytter almindeligt talesprog, men kommunikerer ved lyde og tegn. Medarbejderne beskriver hvordan en stor del af kommunikation med borgerne derfor er på baggrund af at aflæse og tolke på borgernes signaler og lyde. Medarbejderne uddyber, at de bruger deres kendskab til borgerne, til at aflæse borgernes tegn, der kan være små tegn.

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

- **Visuel kommunikation:** Under dialog med medarbejdere i januar 2025 kunne ingen medarbejdere pege på brug af piktogrammer eller konkrete. Enkelte medarbejdere have lidt kendskab til Tegn til Tale, men metoden fremstår ikke udbredt på tilbuddet.
- **Begrænset kendskab til borgerne:** Tilbuddet har en stor personalegennemstrømning, samt et højt sygefravær, der tilsammen generere et højt vikarforbrug. Nyansatte medarbejdere samt en del af vikarerne har endnu ikke dannet relationer til borgerne. Medarbejderen vurderer, at det tager 1- 2 år at skabe så tætte relationer til borgerne, før man kan tale om indgående kendskab til den enkelte borger. Nyansatte medarbejdere og flere vikarer har således endnu ikke tilstrækkelig kendskab og viden til at kunne aflæse og tolke borgerne relevant.
- **Videns tab om pædagogiske indsatser:** Viden om borgerne går tabt, når de medarbejdere, der kender borgerne, fratræder. Derved går der også viden tabt omkring de pædagogiske indsatser samt viden om baggrunden for og historikken i indsatserne. Det vil sige, at det at tage ved lære af tidligere afprøvede indsatser går tabt, hvorved borgerne kan risikere at blive udsat for de samme pædagogiske afprøvninger flere gange.

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 2

Bedømmelse af Indikator 4.b

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

- Medarbejderne fremkommer under dialog i april 2024 med flere konkrete eksempler på, hvordan borgerne inddrages i egen hverdag. Her er fire eksempler.
 - **Inddragelse i forhold til egen dagsstruktur:** En borger er med til at udforme sit dagsprogram. Borger har en struktur med tre kategorier af aktiviteter. Borger har indflydelse på, hvad den konkrete aktivitet skal være indenfor hver af de tre kategorier. Borger vælger den konkrete aktivitet ud fra en mappe med forskellige valgmuligheder.
 - **Inddragelse i forhold til interesser:** En borger vil gerne deltage i aktiviteten bålhygge, som foregår mandag aften. Borger bliver dog efterfølgende udfordret af at være udsat for for mange sanseindtryk, på trods af at borger har stor lyst til aktiviteten. Medarbejderne arbejder derfor på at lave et alternativt tilbud til denne borger og til andre borgere, der vil profitere af et mindre og mere skærmet tilbud.
 - **Inddragelse i forhold til ritualer:** En borger vil gerne skifte tøj mange gange i løbet af en dag. Tidligere havde borger alt sit tøj at vælge imellem og borger kunne blive frustreret over mulighederne og reagere uhensigtsmæssigt. Nu ligger der tre sæt tøj fremme for borger, som borger kan vælge imellem. Hvis borger ikke ønsker et af de tre sæt, går medarbejder med borger til vaskerummet, hvor borger kan vælge et sæt rent tøj. Kun en del af borgers tøj indgår i rotation. Resten af tøjet ligger lagt væk i et skab, der står i borgers bolig.
 - **Inddragelse i forhold til mad:** Ved frokosttid smører medarbejderen et fad med madder. Borgerne vælger selv, hvilke madder, de vil have til frokost. De borgere, der kan det, går med i køkkenet og peger i køleskabet på det, de vil have til frokost. De borger der kan, smører selv maden. Ellers smører medarbejder maden.

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

- **Manglende kendskab til borgerne:** Borgernes mulighed for at blive inddraget i egen hverdag er direkte afhængig af medarbejderens kendskab til borgernes behov og præferencer. Flere af borgerne har ikke et verbalt sprog, hvorfor kendskabet til borgerne er baseret på viden om borgerne, observation og dialogen med pårørende. Medarbejderne bruger således sit kendskab til borgerne i kommunikationen med borgeren, til observation samt til at planlægge relevante aktiviteter og pædagogiske tiltag. Når medarbejderne er begrænset i sin viden om en borger, er medarbejderne derfor også begrænset i sine muligheder for at kommunikere med borger samt i at tilrettelægge indsatser og aktiviteter, der tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov og præferencer. Under tilsynsbesøg i januar 2025 peger flere medarbejdere på, at borgerne i høj grad mødes af medarbejdere (nyansatte og vikarer) der ikke har forudsætninger for at aflæse og forstå borgerne.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i lav grad borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

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

- Tilbuddet tilrettelægger individuelle indsatser, der tager udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger, interesser og behov.
- Tilbuddet har medarbejdere ansat med både pædagogiske- og sundhedsfaglige kompetencer, og der er minimum en medarbejder med sundhedsfaglig baggrund i alle huse.
- Tilbuddet har ansat en sygeplejerske, en SSA'er og en psykomotorisk terapeut i tværgående stillinger, der samarbejder med medarbejderne og understøtter indsatsen til borgerne på tværs af husene. (Den ene er aktuelt langtidssygemeldt).
- Borgerne følges til sundhedsfaglige aftaler og støttes af tilbuddet i kontakten til diverse sundhedsinstanser.
- Borgeren har adgang til en række forskellige sociale tilbud på tilbuddet, der imødeser de forskellige forudsætninger, borgerne har. Eksempelvis forskellige forudsætninger for at rumme mange mennesker eller høj musik.

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

- Tilbuddets høje personalegennemstrømning har negativ betydning for borgernes trivsel og udvikling, i det tilbuddet mister viden om borgerne ved medarbejders fratrædelse. Hertil reagerer borgerne negativt på det store møde med nye medarbejdere i form af vikarer og nyansatte.
- Nyansatte og vikarer har ikke samme kendskab til og forståelse for borgernes rutiner og strukturer, som fastansatte medarbejdere. Hvorfor nogle rutiner og strukturer ikke overholdes eller gennemføres ikke på den aftalte måde.
- Grundet tilbuddets ustabile drift, har medarbejderne ikke ressourcer til at sikre, at de individuelle indsatser er opdateret. Faglig leder laver oplæg til opdateringer.

Borgernes trivsel samt mentale og fysiske sundhed er i høj grad påvirket af den ustabile drift, der er på tilbuddet. Mange nyansatte medarbejdere samt højt vikarforbrug medfører, at en stor del af de medarbejdere, der møder borgerne, ikke har forudsætninger for at aflæse borgerne relevant. Det betyder, at borgernes signaler og ændring i adfærd ikke nødvendigvis opfanges. I nogle af de tilfælde, hvor medarbejderne er bekendte med borgers mistrivsel, ved medarbejderne ikke hvad de skal stille op, da der mangler kendskab til borger. Hertil er der ikke et fagligt miljø på tilbuddet, der kan understøtte en drøftelse af de konkrete borgerindsatser.

Faste medarbejdere har flere opgaver, end oprindeligt tiltænkt, i det de skal kompensere i dagligdagen for det høje vikarforbrug samt for borgernes møde med nye medarbejder. Det går ud over kvaliteten af deres indsats i forhold til deres sædvanlige opgaveportefølje. Eksempelvis en medarbejder, der ikke har tid sammen med sin kontaktborger igennem 2 uger, fordi husets høje vikarforbrug medfører, at medarbejder må koncentrere sig om andre opgaver, der ikke kan overlades til vikarer, eksempelvis håndtering af medicin.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 5.a

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

- **Betydning af høj personalegennemstrømning:** Medarbejderne beskriver, at borgerne er negativt påvirket af personalegennemstrømningen og den betydning den har, i forhold til tab af kendte relationer. Medarbejderne oplyser ved tilsyn i januar 2025 som ved tidligere tilsyn, at de ser tegn på selvskaade, råb, savl, udad reagerende adfærd og tab af færdigheder hos borgerne. Særligt hus 15 har været udsat for stor personalegennemstrømning og har haft det igennem de sidste 2 år. Socialtilsynet er oplyst, at Hus 15 i januar 2025 mangler at fastansatte 10 medarbejdere. Her ud over er også Hus 19 og 21 præget af højt personalegennemstrømning og højt vikarforbrug.
- **Betydningen af, at borgerne mødes af nye medarbejdere:** Jf. kriterium 4 har nye medarbejdere og vikarer ringe forudsætning for at aflæse og forstå borgerne. Grundet stor personalegennemstrømning og højt vikarforbrug, mødes borgerne derfor i høj grad af medarbejdere, der ikke er ordentligt rustet til at kommunikere med borgerne. I januar 2025 uddyber medarbejderne, at nyansatte og vikarer ikke har samme kendskab til og forståelse for borgernes rutiner og strukturer, som fastansatte medarbejdere. Hvorfor rutiner ikke overholdes eller gennemføres ikke på den aftalte måde.
- **Konkrete borgereksempler:** I januar 2025 peger medarbejderne i alle huse på flere konkrete borgere, der er udfordret på deres trivsel. Eksempelvis borger, der fraviger ruten i sin sædvanlige rutine grundet det, ikke at blive mødt kontinuerligt i støtten til aktiviteten. Borger der er svære at motivere til at forlade sin seng. En råber meget i gennem en dag grundet at blive mødt af ukendte medarbejdere. Borgere, der som reaktion på ofte at blive mødt af nye medarbejdere reagerer med selvskaade eller udad reagerende adfærd.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

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

- Borgerne ledsages af medarbejderen til sundhedsbesøg, eksempelvis ved tandlæge eller aftale hos speciallæge.
- De fleste borgere er tilknyttet en af to faste læger, som kommer på tilbuddet 1 x måneden.
- Tilbuddet samarbejder med tandplejen i kommunen samt med specialtandplejen.
- Der kommer en psykiater på tilbuddet hver 3. måned og tilser de borgere, der har behov for det.
- Borgerne er efter behov tilknyttet Psykiatrisk Center i Glostrup samt det neurologiske afsnit i Glostrup (fx i forbindelse med behandling af epilepsi).
 - I skrivelse af den 14.01 2025 oplyser ledelsen, at der pågår et godt samarbejde med Epilepsiklinikken. Epilepsiklinikken giver i en tilbagemelding til tilbuddet udtryk for, at der er en god kommunikation med tilbuddet, de fire årlige epilepsitilsyn forløber struktureret og velorganiseret og medarbejderne fremstår velinformeret og engageret. Epilepsiklinikken oplever, at samarbejdet er professionelt og med fokus på borgernes trivsel og sundhed.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 5.c

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

- **Tværfaglig medarbejdere med sundhedsfaglig baggrund:**
 - Tilbuddet har en psykomotorisk terapeut ansat i tværgående stillinger, der understøtter indsatsen i forhold til borgere på tværs af alle huse. Psykomotorisk terapeut gennemfører individuelt tilpasset forløb og indsatser for borgerne. Psykomotorisk terapeut kan også instruerer medarbejderne i at overtage aktiviteterne.
 - En leder er uddannet seksualvejleder.
 - Tilbuddet har en SSA ansat samt en sygeplejerske, der varetager kontakt til sundhedsvæsenet på vegne af borgerne. Sygeplejersken er aktuelt sygemeldt og denne kontakt varetages nu af kontaktpersonerne.
- **Medarbejdere med sundhedsfaglig baggrund i de enkelte huse:** I følge medarbejderliste fra januar 2025 er der minimum en medarbejder med sundhedsmæssig baggrund i alle husene.
- **Sundhedsfremmende aktiviteter for borgerne:**
 - Tilbuddet tilrettelægges fælles aktiviteter for borgerne, med udgangspunkt i forskellige forudsætninger hos borgerne. Eksempelvis er der en eftermiddag med tilbud om musik og diskodans, og en anden eftermiddag med tilbud om mere rolig sang eller historiefortælling.
 - Borgerne har tilbud om musikterapi på tilbuddet samt tilbud om svømning, ridning og besøg i snoezelhus udenfor tilbuddet.
 - Tilbuddets fysiske rammer inkluderer sansehave, bålplads, naturområde og sansebad, der kan tilgodesee forskelligartede aktiviteter for borgerne.
- **Manglende kompetencer til at sikre trivsel hos borger:** Under tilsynsbesøg i januar 2025 oplyses socialtilsynet om en borgers mistrivsel, samt om uhygiejniske forhold i borgers bolig i form af mider under den madras, borger ligger på. Madrassen ligger på gulvet og borger opholder sig på denne madras det meste af døgnet.
- **Betydningen af høj personalegennemstrømning:** Tilbuddets høje personalegennemstrømning betyder, at tilbuddet taber viden omkring borgerne og deres behov og forudsætninger. Det betyder også, at tilbuddet taber viden omkring borgernes sundhedsmæssige forhold, behov og forudsætninger. Endvidere oplyses under tilsynsbesøg januar 2025, at grundet ustabil drift, med mange vikarer og nye medarbejdere tilbydes borgeren ikke altid de aktiviteter, der er i aktivitetsplanen. Eller borgerne kan ikke motiveres til at deltage i aktiviteterne grundet samvær med nye og ukendte medarbejdere.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i lav grad magtanvendelser.

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

- Tilbuddet har delvist en tilgang der forebygger episoder, der kan føre til brug af magtanvendelser gennem en low arousal tilgang og ved at beskrive de pædagogiske tilgang i risikovurderingerne. Medarbejderne benytter i nogle tilfælde magt i håndteringen af vanskelige situationer med borgerne.
- Medarbejderne er ikke opdateret på reglerne på magtanvendelsesområdet. Det medfører, at der er medarbejdere, der ikke har tilstrækkeligt kendskab til, hvornår der er tale om magtanvendelser.
- Havelågen i hegnet, der omkranser tilbuddet, er aflåst med en kodelås. Socialtilsynet ser dette som et udtryk for at benytte aflåsning frem for at finde pædagogiske løsninger, der kan støtte borgerne til ikke at søge mod vejen.
 - Socialtilsynet ser også andre eksempler på, at magt bruges fremfor pædagogisk løsning. Eksempelvis en borger, der låses inde, når medarbejder kortvarigt har behov for at forlade borgers bolig.

Indikator 6.a

Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 6.a

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

- **Indberetning af magtanvendelser:** Tilbuddet har ikke indberettet magtanvendelser i 2024. Medarbejdere og ledere har tidligere oplyst, at tidligere forhåndsgodkendte magtanvendelser er afviklet.
- **Forebyggende tiltag:** Medarbejderne giver udtryk for at arbejde ud fra en low arousal tilgang og med risikovurderinger med henblik på at forebygge situationer, der kan føre til magtanvendelser.
- **Håndtering af vanskelige situationer:** Tilbuddet griber til brug af magt, når ledelse og medarbejdere bliver magtesløse i forhold til at håndtere udfordringer med borgerne. Socialtilsynet har flere eksempler:
 - Under dialog i januar 2025 oplyser en medarbejder, at medarbejdergruppen overvejer at fratage en konkret borger sine sko med henblik på at sikre, at borger ikke forlader tilbuddet om natten.
 - Medarbejder fortæller, at man låser en konkret borger inde i sin lejlighed, når medarbejder har brug for eksempelvis at forlade borger for at gå på toilettet.
 - Borger ødelægger sine ejendele, eksempelvis legetøj, hvorfor det opbevares i aflåst skab.
 - Tilbuddet indtænker ikke velfærdsteknologiske løsninger i håndteringen af vanskelige situationer.
 - Tilbuddet har lås på havelågen, der omkranset tilbuddet. Borgerne har således ikke fri adgang til at forlade matriklen. Tilbuddet fastholder, at det er tryghedsskabende for flere borgere og for medarbejderne, at borgerne ikke har fri adgang til vejen. Socialtilsynet peger på, at det er en begrænsning af borgernes bevægelsesfrihed, hvor tilbuddet benytter magt frem for pædagogik. Problematikken har været drøftet ved flere tilsyn og på dialogmøde.

Indikator 6.b

Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 6.b

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

- **Procedure for indberetning:** Tilbuddet har fået en procedure for indberetning af magtanvendelser, såvel akutte som forhåndsgodkendte. Den er udarbejdet i juni 2023 for Voksne med Handicap, Ballerup kommune. I følge proceduren skal afdelingsleder følge op på en eventuel hændelse, der har ført til en magtanvendelse, med de implicerede medarbejdere. De skal foretage en refleksiv drøftelse med fokus på fremadrettede handlemuligheder. Endvidere er fremsendt en procedure fra juni 2024. Her er fokus på indberetning af magtanvendelser. Der er ikke beskrevet procedure for efterbearbejdning.
- **Kendskab til, hvad der skal indberettes som magtanvendelse:** Socialtilsynet formoder, at der forekommer magtanvendelser på tilbuddet, der ikke indberettes. Det formodes på baggrund af:
 - Medarbejdernes oplysninger under tilsynsbesøg januar 2025, hvor det kom frem, at flere medarbejdere ikke er introduceret til reglerne på magtanvendelsesområdet, eller ikke er opdateret på viden om reglerne. Det betyder, at medarbejder ikke har tilstrækkelige kompetencer til at vurdere, hvornår der er tale om episoder, der skal indberettes som en magtanvendelse.
 - Under tilsynsbesøg i januar 2025 observerer socialtilsynet en episode, der forekom som en episode, medarbejderne tidligere havde prøvet. Episoden giver anledning til at formode, at tilbuddet begår magtanvendelser, der ikke indberettes. Muligvis fordi medarbejderne ikke er bekendt med, at der er tale om magtanvendelser. Episoden blev drøftet på dialogmødet og er ikke indsendt til socialtilsynet som en magtanvendelse.
 - Observation: Under tilsynsbesøg i januar 2025 sidder to tilsynskonsulenter og to medarbejdere i et kontor udenfor en borgers lejlighed. På et tidspunkt er den ene medarbejder ind hos borger og kommer herefter ud igen. Medarbejder låser døren til borgers lejlighed. Tilsynskonsulent spørger: "Låste du døren?". Medarbejder svarer: "Hov, det var en vane" og låser herefter op igen. Kort efter kommer borger ud af sin lejlighed og ind på kontoret. Borger går helt hen til den ene tilsynskonsulent, så deres ansigter er tæt på hinandens. Den ene medarbejder forsøger at aflede / føre borger væk. Borger går i stedet væk fra tilsynskonsulenten og hen mod skrivebordet og en hylde. Anden medarbejder går også hen til borger og begge medarbejdere har nu fat i borger. Borger slår den ene medarbejder to gange på brystet. Borger forsøger at få fat på noget fra hylden og ene medarbejder forsøger at stoppe borger, ved at tage armen væk. Borger forsøger herefter at komme over og få fat på computeren og medarbejderne har fat i begge borgers arme og begynder at føre borger mod sit værelse. Borger gør tydeligt modstand, men følger med til sidst. Medarbejderne holder forsat borger i begge arme. Herefter går tilsynskonsulenterne ud af rummet.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i meget lav grad vold og overgreb på tilbuddet.

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

- **Forebyggelse:** Tilbuddet beskriver metoder som er med til at forebygge vold og overgreb på tilbuddet ved brug af low arousal, risikovurdering og stressreducerende miljøer. Den forebyggende indsats er udfordret af tilbuddets høje personalegennemstrømning og høje vikarforbrug, i det nyansatte medarbejder ikke har sammen forudsætninger for at aflæse borgerne og kende til borgen signaler, herunder de forhold, borgerne kan reagere på.
- **Registrering af episoderne:** Medarbejderen registrere ikke alle af tilfælde af vold og overgreb, der forekommer dels mellem borgerne og dels mellem borgere og medarbejdere.
- **Efterbearbejdning af episoderne:** Grundet manglende registrering af alle episoder af vold og overgreb, samler tilbuddet ikke systematisk op på episoderne og efterbearbejder ikke alle episoder, med henblik på en forbedring af indsatsen.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 7.a

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

- **Forebyggende tiltag:** Tilbuddet forebygger episoder, der kan føre til vold og overgreb gennem at arbejde ud fra risikovurderinger ud fra metoden (Grøn, Gul, Rød) med beskrivelser af hvilke tegn, der kan observeres efter og hvilke indsatser, der kan fremme "Grøn" adfærd. Medarbejderne benytter low arousal og arbejder med stressreducerende miljøer, hvor borgerne ikke overstimuleres unødigt.
- **Reaktion ved borgerne:** Borgernes trivsel er negativt påvirket af tilbuddets udfordringer med høj personalegennemstrømning og højt vikarforbrug. Det skaber utryghed hos borgerne, hvilket fører til øget udad reagerende adfærd.
- **Antal episoder:** Tilbuddet oplyser i oplysningsskemaet fremsendt januar 2025, at der har været 27 episoder af vold, trusler, chikane og arbejdsskade i 2024. Tilbuddet har fremsendt beskrivelse af nogle af disse. Her i ses, at borger i nogle tilfælde reagerer i effekt overfor medarbejderne, uden påviselig årsag. I andre tilfælde kan medarbejderne pege på en mulige årsag, eksempelvis manglende forberedelse af borger til en aktivitet.
- **Manglende registreringer:** Under tilsynsbesøget i januar 2025 bedømmer flere medarbejdere, at ikke alle tilfælde af vold og overgreb registreres. Dels tænker medarbejderne ikke over det, da eksempelvis niv og slag er en del af samværet med borgeren. Og dels får medarbejderen det ikke gjort i løbet af indmødet. Når alle tilfælde af vold og overgreb mod medarbejdere ikke registreres, sår det tvivl om, hvorvidt alle tilfælde mellem borgere registreres. På denne baggrund kan tilbuddet ikke samle systematisk op på de tilfælde, der er. Herved får tilbuddet ikke en systematisk opfølgning og efterbearbejdning af episoderne, med henblik på en forbedring af indsatsen. I fremsendte materiale ses kun eksempler på episoder mellem borger og medarbejdere. Der er ikke eksempler på episoder mellem borgere, om end medarbejdere oplyser, at disse episoder også forekommer.
- **Historik:** Socialtilsynet konstaterede også manglende registrering af tilfælde af vold og overgreb mellem borger og medarbejdere ved tilsyn i 2022, tilsyn i oktober 2023, tilsyn i maj 2024 samt tilsyn nu i januar 2025.

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 tilbuddet ikke har en hensigtsmæssig organisering samt en ansvarlig og kompetent ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt.

Begrundelse

Tilbuddet har igennem nogle år været ramt af driftsmæssig udfordringer, der påvirker tilbuddets kvalitet negativt. Der er tale om høj personalegennemstrømning både på medarbejder- og ledelses niveau, højt sygefravær, mange vakante stillinger samt højt vikarforbrug, der også inkluderer vikarer fra bureau. Endvidere har tilbuddet en høj andel af medarbejdere, uden faglig baggrund. Ledelsen og medarbejdere har igennem længere tid arbejdet på at vende den negative udvikling på tilbuddet. Disse udfordringer medfører, at flere medarbejdere oplever at arbejde i højt tempo, hvor der ikke er tid og ressourcer til at levere tilstrækkeligt i forhold til borgerne.

Ledelsen har iværksat en række tema- og undervisningsdage i 2024, der skal fortsætte i 2025, med henblik på at styrke og højne det fælles, faglige niveau på tilbuddet. Ledelsen har udarbejdet en række procedurer og introduktions program, der sammen med opdatering af borgernes døgnrytme- og aktivitetsplaner skal understøtte en ensartet praksis. Fra midten af 2024 har medarbejderne endvidere fået supervision ud fra et neuropædagogisk perspektiv. Effekten af dette ses endnu ikke udmøntet på tilbuddet.

Tilbuddets ledelse og medarbejdere har fokus på borgerens trivsel og udvikling og arbejder med afsæt heri for at sikre kvaliteten på tilbuddet. Ledelsen har dog ikke formået at implementere tiltag, der reelt understøtter udvikling af kvaliteten på tilbuddet. Tilbuddets ledelse har derudover i lav grad følgeskabet af medarbejderne, hvilket også har betydning i forhold til at sikre et fælles fagligt ståsted for tilbuddet.

Gennemsnitlig bedømmelse 1,7

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i lav grad en kompetent ledelse.

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

- Tilbuddet har en faglig leder stilling, der har fokus på fagligheden på tilbuddet. Faglig leder har stort kendskab til tilbuddet, borgerne og medarbejderne på tilbuddet.
- Ledelsen har besluttet, at alle medarbejder undervises i basale færdigheder og tilbuddets kerneopgave med henblik på at sikre et fælles faglige grund niveau. Undervisningen foregår på mødedage i 2024.
- Medarbejderne modtager i løbet af 2024 supervision ud fra et neuropædagogisk perspektiv.
- Ledelsen arbejder på at sikre en hensigtsmæssig kultur og højne fagligheden på tilbuddet.
- Socialtilsynet har fået tilbagemeldinger fra sagsbehandlere fra i alt seks kommuner i forbindelse med tilsynet i september 2024. Mange peger på engageret ledelse, der understøtter en relevant indsats overfor borgerne.
- Socialtilsynet har sendt elektronisk spørgeskema ud til pårørende i forbindelse med tilsynet i september 2024, som 10 pårørende har besvaret. Et par af disse peger på, at ledelsen er handlekraftig og gør en stor indsats for at understøtte borgernes trivsel. Blandt andet ved at forbedre de fysiske rammer og ved at sikre individuelle, meningsfulde aktiviteter for borgerne.

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

- Der er sket gentagende udskiftninger i ledelseslaget, hvorfor flere huse igen har fået ny daglig leder igennem 2024.
- Supervision i 2024 er en enkeltstående begivenhed for den enkelte medarbejdergruppe, i modsætning til et gentagende forløb igennem året. Ledelsen peger i høringssvaret på, at der i stedet er mere fokus på faglig udvikling.
- Ledelsen af tilbuddet har erfaring og viljen i forhold til ledelse af tilbuddet, men har ikke formået at få implementeret de tiltag, som ledelsen har iværksat for at skabe et fælles fagligt fundament. Eksempelvis i forhold til at sikre kompetenceløft af medarbejderne og implementere det neuropædagogiske uddannelsesforløb, som tilbuddet har været igennem i 2024.
- Socialtilsynet har fået tilbagemeldinger fra sagsbehandlere fra i alt seks kommuner i forbindelse med tilsynet i september 2024. Enkelte peger på skiftende ledere, der blandet andet betyder lange svartider på korrespondance og manglende eller træg opfølgning.
- Socialtilsynet har sendt elektronisk spørgeskema ud til pårørende, som 10 pårørende har besvaret i forbindelse med tilsynet i september 2024. Et par af disse peger på, at kommunikationen med pårørende kunne være bedre.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 8.a

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

- Ledelsen har, samlet set, relevante faglige og erfaringsmæssige kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.
- I januar 2025 består ledelsen af en forstander, en faglig leder samt fire daglige ledere fordelt med en i Hus 13, en i Hus 15, en til både Hus 19 og 21, samt en i Hus 23.
- Tilbuddet har en faglig leder stilling, der har fokus på den faglige udvikling på tilbuddet.
- Ledelsen fremstår engageret og tilgængelig for medarbejdere og borgere på tilbuddet.
- Forstander har en vision for tilbuddet, som drøftes med de daglige ledere.

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

- Tre afdelingsledere har tidligere været ansat som pædagoger på tilbuddet og har derved ingen eller kun kort tids erfaring som leder. En af afdelingslederne er i gang med at tage en diplom i ledelse, de øvrige to har ingen uddannelse i ledelse.
- Tilbuddet har igennem flere år haft mange skift i afdelingslederfunktionen. Ved tilsynet i januar 2025 er teamkoordinatorstillingerne nedlagt, og der er sket skift i afdelingslederfunktionerne og Hus 15 har fået ny teamleder. Hus 21 har sammen afdelingsleder siden august 2022, mens de øvrige fire huse har haft 3-5 skifte af afdelingsleder siden 2022. Dette betyder, at ledelsen igennem flere år har skulle konstituere sig flere gange årligt.
- Socialtilsynet oplever uoverensstemmelse mellem oplysninger fra medarbejdere og ledelse ved tilsynet i september 2024. Eksempelvis giver den samlede medarbejdergruppe udtryk for, at der ikke er tid og rum til sparring og drøftelse af den faglige indsats. Ledelsen oplyser, at der fortsat afholdes personalemøder og kan pege på konkrete tiltag, der er drøftet på personalemøde. Andet eksempel er, at der mellem ledelsen og medarbejderne er uoverensstemmelse i oplevelsen af, hvor ofte medarbejderne står i en situation, hvor der ikke er tid og ressourcer til at give tilstrækkelig introduktion til en vikar eller en ny medarbejder.
- Medarbejderne har ved forskellige lejligheder kommet med eksempler på at de oplever, at ledelsen træffer beslutninger som medarbejderne ikke forstår grundlaget for og som påvirker borgernes trivsel. Eksempelvis ændringer i aktiviteterne som meddeles, så der ikke er tid til forinden at ændre på borgernes aktivitetsplanerne eller på borgernes struktur. Eller en borger, der ikke må benytte fællesrummet i sit hus.
- Medarbejderne giver udtryk for, at flere medarbejdere fratræder deres stillinger grundet ledelsen, her under uhensigtsmæssig kommunikation fra ledelsen. Hertil oplever nogle medarbejdere, at de ikke kan komme til ledelsen med kritik eller undring i forhold til beslutninger vedrørende borgerne på tilbuddet, da det kan have konsekvenser for ansættelsen. Socialtilsynet er opmærksom på, at arbejdsmiljøet ikke hører under socialtilsynet kompetenceområde, men i dette tilfælde vurderer socialtilsynet, at arbejdsmiljøet påvirker borgernes trivsel.
- Ledelsen giver selv udtryk for, at ledelsen kan mangle følgeskab fra medarbejderne. Ovennævnte uoverensstemmelser kan være udtryk for dette. Hertil bemærkes, at der fortsat foregår aflåsning i Hus 23, så borger ikke har fri adgang til at komme ud, om end ledelsen oplyser, de flere gange har sagt, der skal låses op. Aflåsningen fremgår af dialog med medarbejder og i dagbogsnotater.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 8.b

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

- Medarbejderne har i 2024 modtaget supervision, samt læringsværksted ud fra et neuropædagogisk perspektiv fra Cervello. Ledelsen vil fortsætte intern undervisning i neuropædagogik i 2025.
- Medarbejder peger på, at ledelsen er tilgængelig for faglig sparring.
- Ledelsen oplyser i forbindelse med tidligere tilsyn i 2024, at ledelsen modtager intern ledelsessparring med Ballerup kommunes HR konsulent i forbindelse med seminar. Samt at lederne deltager på læringsværkstederne, undervisning samt supervision ud fra den neuropædagogiske tilgang. Ved tilsyn i september 2024 oplyser ledelsen, at ledelsen er i gang med et udviklingsforløb/supervision/test af ekstern supervisor/konsulent.

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

- Supervision med Cervello er i 2024 en enkeltstående begivenhed, og ikke en gentagende.
- Undervisning i neuropædagogik ses ikke afspejlet under tilsynsbesøget i januar 2025.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets daglig drift fremstår i meget lav grad kompetent.

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

- Tilbuddets ledelse arbejder fortsat med at stabilisere driften.
- Daglige ledere har kontorer ude i de enkelte huser og er således tæt på driften, borgerne og medarbejderne.
- Tilbuddet har udarbejdet et introduktionsprogram for nyansatte medarbejdere, der benyttes i alle huse. Alle medarbejdere kender ikke til det.

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

- Tilbuddet har en meget høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, og har haft det gennem nogle år. Ledelsen har arbejdet med at sænke dette, men er ikke lykkedes med det.
- Tilbuddet har en stor andel af nyansatte medarbejdere samt et højt vikarforbrug. Det har negativ indvirkning på borgernes trivsel, idet borgerens kompleksitet gør, at der er brug for tid og kendskab til borgerne, for at kunne møde dem relevant. Nyansatte medarbejdere og vikarer har således ikke forudsætning for at møde borgerne ud fra deres individuelle behov.
- Tilbuddet benytter i høj grad vikarer fra bureau. Ledelsen har flere gange haft planer om at udfase brugen, men er ikke lykkedes med det.
- Medarbejderne peger på højt tempo i hverdagen. Det skyldes dels sygdom, vakante stillinger og hyppig introduktion af nye kollegaer. Hertil kan medarbejderne mangle tid og overskud til at lave ordentlige introduktioner.
- Ledelsen har kun delvist følgeskab fra medarbejderne i forhold til tiltag og beslutninger. Hertil har ledelsen ikke formået at sikre en daglig drift der muliggør, at borgerne mødes med en hensigtsmæssig struktur og kontinuitet.
- Socialtilsynet har sendt elektronisk spørgeskema ud til pårørende ved tilsynet i april 2024, som 10 pårørende har besvaret. Tre af disse peger på at personalegennemstrømningen påvirker borgernes trivsel negativt.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.a

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

- Ledelsen har indført flere rutiner / retningslinjer på tilbuddet, der understøtter driften, så som:
 - Sikret afdelingsledelses i husene
 - Sikret der er døgnrytmeplaner og aktivitetsplaner for alle borgere og de er ved at blive opdateret / revideret
 - Udarbejdet relevante procedurer, eksempelvis for vagtplansprincipper.
 - Udarbejdet introduktionsprogram til introduktion af både fastansatte som vikarer.
 - Igangsat læringsværksteder, der skal understøtte ensartet praksis samt at fagligheden højnnes.
- Medarbejdere og ledelse fremstår engageret og med interesse for borgerne.
- Medarbejderen fortæller om praksis, hvor de hjælper hinanden på tværs af husene.
- Når der ikke er læringsværksted, afholder medarbejderne teammøder 1 gang om måneden, hvor de har mulighed for at drøfte og planlægge den fælles faglige indsats i følge ledelsen.
- Til beskrivelse af de forskellige arbejdsopgaver omkring borgere, benyttes individuelle aktivitets- og døgnrytmeplaner, så faste medarbejderne kan sætte sig ind i den enkelte borgers rutiner og behov.

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

- **Vakante stillinger:** Tilbuddet har flere vakante stillinger. Daglige ledere arbejder på at få dem besat. Forud for dialogmøde oplyser ledelsen, at der midt januar 2025 er i alt 22 vakante stillinger i de fem huse samt to i administrationen. De vakante stillinger har konsekvenser for driften:
 - Medarbejderne oplever ofte, at de ikke er nok hænder på gulvet til borgernes behov.
 - Medarbejderne giver udtryk for, at det er hårdt, vedvarende at introducere nye kollegaer. Og at de oplever en afmatning i forhold til ikke at have energi til at investere i nye kollegaer, da der er en oplevelse af, at mange nyansatte stopper hurtigt igen.
 - Særligt Hus 15 er ramt af vakancer med 9 ledige stillinger samt Hus 21, der har syv vakante stillinger. Derudover har en stor del af de øvrige medarbejdere kort tids ansættelse på tilbuddet.
- **Manglende kontinuitet overfor borgerne:** Ustabilitet i driften med mange vikarer og nyansatte medarbejdere har betydning for indsatsen overfor borgerne. Det ses ved:
 - Borgerne mødes i høj grad af nyansatte medarbejdere og af vikarer, både interne og fra bureau. Det vil sige, en stor del af de medarbejdere, borgene møder, har ringe eller intet kendskab til borgerne. I stikprøvematerialet fremsendt i januar 2025 for fire borgere er der i to af dem beskrevet, hvor vanskeligt det er for borger at få relation til nye medarbejdere. I beskrivelserne af den en borger står der, at borger har brug for op til 1/2-1 år, før borger bliver tryk ved nyt personale. I forhold til anden borger beskrives, at borger ikke har et ekspresivt sprog og borger benytter primært egne tegn i kommunikationen med sin omverden. På denne baggrund kræver det, at medarbejderne har et indgående kendskab til borgers kommunikationsform, for at borger føler sig forstået.
 - Vikarer eller medarbejder uden medicin kursus må ikke give medicin, hvilket betyder at de medarbejder som må give medicin prioriterer disse opgaver fremfor øvrige borgerrelateret opgaver.
 - Vikarer fra bureau kan se en oversigt over borgernes daglige aktiviteter, der hænger på personalekontoret. Vikarer fra bureau kan dog ikke tilgå dokumentationssystemet og kan derfor ikke se en nærmere beskrivelse af aktiviteten. Hvilket i følge medarbejderne betyder, at aktivitetsplanerne ikke bliver fulgt.
- **Normeringen:** Udfordringer med normeringen slår igennem i den daglige drift. Det ses ved:
 - Medarbejderne oplever, at der ikke er tid nok til introduktion af nye fastansatte eller vikarer. Det betyder, at nye medarbejdere eller vikarer sendes ud i driften uden tilstrækkelig introduktion. Derudover er der huse, hvor det er medarbejdere med kort tids anciennitet, der står for oplæring af nye medarbejdere.
 - Der er ikke dækning ved 1. sygedage i husene 13, 15, 19 og 21.
 - Tilbuddet har en stor andel af medarbejdere, der stopper indenfor det første år af ansættelsen. Borgene mødes af en høj andel af nyansatte medarbejdere og vikarer. Og introduceres for medarbejdere, der hurtigt stopper igen.
 - I følge medarbejderlisten fra januar 2025 har tilbuddet 39 medhjælpere ud af 90 medarbejdere i borgerrettet stillinger i husene, hvilket er en høj andel i forhold til borgernes specialiserede behov. Antal medhjælpere fordeler sig skævt imellem husene. Hus 19 har den højeste andel med 4 medhjælpere ud af 21 ansatte. Hus 13 har den mindste andel med en medhjælper ud af 22 ansatte.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 9.b

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

- Tilbuddet er i følge ledelsen i gang med at afvikle de sidste langtidssygemeldinger, hvilket medfører øget personalegennemstrømning.

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

- Socialtilsynet har gennemgået medarbejderlisten fra januar 2025. Her ses at der er ansat 39 medarbejdere siden september 2024, mens der er fratrådt i alt 51 medarbejdere. I januar 2025 er der i alt ansat 112 medarbejdere på tilbuddet. Det er en meget stor andel, af den samlede medarbejdergruppe, som omregnet til en årsnorm ville give 100 % personalegennemstrømning.
- Tilbuddet har fremsendt tal for personalegennemstrømningen for 2024, hvilket er opgjort til 57,85 %.
- I følge tilbuddets indberettede årsrapport 2023 på Tilbudsportalen, er tilbuddets personalegennemstrømning i 2023 på 33 %. Den gennemsnitlige personalegennemstrømning på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, var i 202 på 18 pct. Det betyder, at tilbuddets personalegennemstrømning er væsentlig højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Tilbuddets personalegennemstrømning medfører en meget høj risiko for tilbuddets kvalitet.
- Personalegennemstrømningen påvirket tilbuddets drift negativt og udfordrer tilbuddets indsatser i retning af at styrke kendskabet til borger samt styrke kompetenceniveauet gennem undervisning.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 9.c

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

- Tilbuddets sygefravær er i følge den indberettede årsrapport 2023 på Tilbudsportalen på 31,1 fraværsdage. I følge fremsendt oversigt for perioden 01.02 2024 - 31.01 2025 er tilbuddets samlede sygefravær på 34,3 sygefraværsdage.
- Tilbuddets sygefravær er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af at sammenholde sygefraværet med det gennemsnitlige sygefravær på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, som i 2023 var 17,9 dage.
- Tilbuddets nuværende sygefravær medfører en høj risiko for tilbuddets kvalitet.

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 1

Bedømmelse af Indikator 9.d

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

- Tilbuddets interne vikarer har følvagter, hvor de er sammen med borgerne, før de tager vagter i driften.
- Enkelte huse peger på, at de har gode, faste vikarer, og da der er behov for at give dem mange vagter, har de lært borgerne at kende.
- Tilbuddet er fortsat i gang med at opbygge et internt vikarkorps. Og det er hensigten, at vikarer skal kunne dække vagter i alle huse på tilbuddet.

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

- **Forbrug af vikarer:** Tilbuddet forbrug af vikarer er meget højt. Det betyder, at borgerne ofte bliver mødt af nye medarbejdere, der ikke har fået grundig introduktion til borgerne og som ikke kan aflæse borgernes signaler og sprog. Det understøtter ikke borgernes behov for at blive mødt af kendte medarbejdere. Det vægtes at:
 - Tilbuddet har ikke fremsendt oplysninger om forbrug af vikarer fra bureau i 2023 og 2024 eller opgjort forbrug af interne vikarer i timer. Socialtilsynet kan derfor ikke vurdere vikarforbruget ud fra tal, men hæfter sig ved, at medarbejderne tilkendegiver, at vikarforbruget er højt.
 - Medarbejderne giver udtryk for, at de ofte arbejder sammen med vikarer, men hyppigheden varierer imellem husene.
 - Tilbuddet har flere gange tilkendegivet, at forbrug af vikarer fra bureau er ved at blive udfaset. Det er ikke lykkedes.
- **Introduktion af vikarer:** Ved tilsynet september 2024 oplyser ledelsen, at tilbuddet har et fælles introduktions program, der også omfatter introduktion til vikarer. Af dialog med medarbejderne fremgår det, at ikke alle medarbejdere er bekendt med et fælles introduktionsprogram. Her ud over peger medarbejdere på, at der ikke altid er tilstrækkelig tid til introduktion, ligesom vikarer fra bureau får en hurtig og nødtørftig introduktion på den første dag. Af dialog med medarbejdere er det endvidere uklart, om og hvordan vikarer introduceres til reglerne på magtanvendelsesområdet.
- **Vikarernes kendskab til borgerne:**
 - Tilbuddet har ikke aftaler om, hvordan vikarer løbende informeres om nye eller vigtige forhold på tilbuddet. Praxis er således op til det enkelte hus / den enkelte daglige leder at sikre, at vikarer har en opdateret viden.
 - Medarbejderne fortæller, at vikarer ikke kender borgerne så godt, at de kan aflæse deres signaler. Derudover oplever medarbejderne, at vikarene ikke følger aftaler eller planer for borgerne på grund af manglende kendskab til strukturer og til borgerne.

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 tilbuddets medarbejdere, herunder ikke fastsatte medarbejdere, delvist har de nødvendige faglige, relationelle og personlige kompetencer.

Begrundelse

Medarbejdergruppen fremstår delvist med de kompetencer, der er nødvendige i forhold til målgruppens behov.

Tilbuddet har en høj andel af medarbejdere, uden fagrelevant uddannelse, mange nyansatte medarbejdere samt et højt vikarforbrug. Disse forhold tilsammen understøtter ikke den stabilitet og kontinuitet, som tilbuddets borgere har behov for. Dette skyldes dels, at vikarer og nyansatte ikke har samme forståelse for og kendskab til borgerne, som fastansatte medarbejdere, og dels at personalegennemstrømningen medfører tab af viden om borgerne. Der fremstår store spring i medarbejdernes faglighed.

Ledelsen har iværksat læringsværksteder, der skal højne kompetenceniveauet i husene samt understøtte et fælles fagligt fundament. Hertil er ledelse og medarbejdere i gang med at opdatere borgernes aktivitetsplaner, så de for alle borger fremstår relevante og varieret i henhold til den enkelte borgers behov. Denne indsats ses endnu ikke fuldt implementeret på tilbuddet.

Socialtilsynet kan ved flere tilsynsbesøg konstatere udfordringer med at borgerens struktur og aktivitetsplaner følges. En optimering af planerne kan muligvis afhjælpe på den problematik. Medarbejderne beskriver en praksis i højt tempo og med begrænsede muligheder for at samles for at drøfte og koordinere indsatserne. Dette er ikke understøttende for at udvikle en ensartet praksis og ensartet tilgang til borgerne, hvilket ellers er borgernes behov.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

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

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

- Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, i det der både er medarbejdere med pædagogfaglig og sundhedsfaglig baggrund.
- Socialtilsynet observerer medarbejdernes kompetente samspil med borgerne under tilsynsbesøget.
- Ledelsen har iværksat læringsværksteder for alle huse, der skal understøtte et fælles fagligt grundlag, samt styrke kompetenceniveauet i husene.

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

- Der ses ikke en ensartet faglig tilgang til borgerne.
- I forhold til målgruppens kompleksitet har tilbuddet en høj andel af medarbejdere uden fagrelevant uddannelse.
- Tilbuddet har højt forbrug af vikarer, samt mange nyansatte. Generelt er ancienniteten på tilbuddet lav.
- Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er få muligheder for at samles som medarbejdergruppe for at drøfte og koordinere den faglige indsats.
- Indsatsen i forhold til at højne medarbejdernes viden om tilbuddets metoder og tilgange afspejles ikke i praksis eller i dialogen med medarbejderne. Der ses et svingende niveau i fagligheden blandt medarbejderne.

Borgerne mødes i høj grad af medarbejdere, der ikke har tilstrækkeligt kendskab til den enkelte borger. Grundet udfordringer i driften har nye medarbejder helle ikke mulighed for at få den tætte sparring og sidemandsoplæring, som er nødvendig på en et tilbud med så komplekse borgere som her. Det betyder, nyansatte medarbejdere hurtigt overlades til egen praksis.

Medarbejderen giver udtryk for, at det kan være vanskeligt at mødes og koordinere den faglige indsats. Medarbejderne har tidligere peget på, at tid til teammøder benyttes til læringsværksteder. Nu peger medarbejderne på, at graden af vakante stillinger medfører, at der ikke er en tilstrækkelig medarbejdergruppe at drøfte med. Dette har den negative konsekvens, at medarbejderne ikke altid arbejder ud fra et fælles pædagogisk grundlag, men ud fra medarbejdernes egne synsninger og holdninger.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 10.a

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

- **Uddannelse:** Medarbejderne på Stokholtbuen er tværfagligt sammensat. I de enkelte huse er primært ansat pædagoger og medhjælpere, dog er der minimum en medarbejder med sundhedsfaglig baggrund i alle husene. Dette ses på baggrund af medarbejderliste fremsendt januar 2025.
- **Opdateret viden:** Socialtilsynet vægter to forhold i forhold til medarbejdernes opdaterede viden:
 - Tilbuddet angiver på Tilbudsportalen blandt andet at anvende neuropædagogisk tilgang. Medarbejderne oplyser, at der er meget få af medarbejderne, der har neuropædagogisk kendskab. Socialtilsynet bedømmer på denne baggrund, at neuropædagogik har en indirekte rolle i tilgangen på tilbuddet. Neuropædagogik ses afspejlet i de fremsendte stikprøver fra januar 2025. Samtidig oplyser medarbejderne under tilsynsbesøg januar 2025, at det faglige og metodiske grundlag på tilbuddet står uklart.
 - I skrivelse af den 14.01 2025 fremsendt forud for dialogmøde oplyser ledelsen, at der i 2024 har været:
 - afholdt læringsværksteder i den neuropædagogiske tilgang, som medarbejder deltager i hus-vis. Hensigten er at give medarbejderne en grundlæggende og opdateret viden omkring borgerne og indsatserne på tilbuddet.
 - Intern undervisning i udvikling af sanseprofiler samt i udvikling af sanseprofiler.
 - Undervisning i nænsom nødværge.
 - Undervisning i mundhygiejne gennem tandplejen i Ballerup kommune.
 - Løbende arbejdes med at få støtte fra VISO i komplekse sager.
- **Erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder:** Det fremgår af forklaringer fra medarbejderne i september 2024 samt nogle medarbejdere i januar 2025, at de har erfaring med indsats omkring målgruppen og med anvendelse af et relevant faglige og metodiske grundlag til målgruppen. Socialtilsynet kan identificere strukturpædagogisk tilgang samt low arousal i medarbejdernes forklaringerne.
- **Andel af nyansatte, vikarer og medarbejdere uden relevant faglig baggrund:** Tilbuddets høje andel af medarbejdere uden en relevant faglig baggrund har en negativ indflydelse på tilbuddets samlede kompetenceniveau, da indsatsen i flere huse i høj grad er båret oppe af medarbejdere uden fagrelevant uddannelse. Hertil har tilbuddet en høj andel af nyansatte medarbejdere samt et højt vikarforbrug, hvilket ikke understøtter, at borgeren mødes af en ensartet tilgang, der tager udgangspunkt i den faglige tilgang og de metoder, som tilbuddet på Tilbudsportalen angiver at benytte. Udskiftninger i medarbejdergruppen vanskeliggør, at ny viden implementeres på tilbuddet.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 10.b

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

- **Medarbejdernes kompetencer i samspil med borgerne:** Medarbejderne fremstår under dialogen på tilsynsdagen reflekteret og med kendskab til borgerne. Enkelte medarbejdere fremstår uden stor viden om tilbuddets metoder og struktur.
- **Mulighed for sparring / koordinering af indsatsen:** Medarbejderne giver i september 2024 udtryk for, at flere af deres personalemøder aktuelt aflyses for at afholde læringsværksteder. Det betyder, at medarbejderne oplever, at de ikke har mulighed for at samles for at drøfte og koordinere indsatsen. Ligeledes oplever medarbejderne ikke, at de har tid og rum til at omsætte den viden, der får på læringsværkstedet. Ledelsen oplyser, at der fortsat afholdes nogle møder og afdelingsleder peger på en konkret opgave, der netop er drøftet og koordineret på et personalemøde. Ved tilsynsbesøg i januar 2025 giver flere medarbejdere fortsat udtryk for, at de ikke har mulighed for at samles og koordinere den faglige indsats, nu med forklaring i for mange vakante stillinger.
- **Kendskabet til borgerne:** Medarbejderne giver udtryk for, at de faste medarbejdere har kendskab til borgerne. Der er skriftligt materiale vedrørende den enkelte borger, der beskriver borgers dagsrytme samt aktiviteter igennem dagen. På tavler på de forskellige kontorer hænger borgernes aktivitetsplaner, og der er uddybende materiale i det elektroniske system. Her er en udfordring i forhold til eksterne vikarer, der har været benytte over sommeren, at disse ikke har adgang til det elektroniske system og derfor ikke kan orientere sig i uddybende informationer omkring den enkelte borger. Ledelsen tilkendegiver, at ikke alle aktivitetsplaner er opdateret. Det fremgår også af de fremsendte stikprøver.
 - Jf. oplysninger i indikator 4.a og 9.a vurderer medarbejderne, at det tager 1 - 2 år at skabe så tætte relationer til borgerne, før man kan tale om at medarbejderne har indgående kendskab til den enkelte borger. Det underbygges af eksempler fra to borgers stikprøvemateriale, fremsendt i januar 2025, hvor der konkret beskrives i forhold til den en borger, at borger har brug for op til 1/2-1 år, før borger bliver tryk ved nyt personale. I den anden borgers materiale fremgår det, at grundet borgers kommunikationsform kræver det, at medarbejderne har et indgående kendskab til borgers kommunikationsform, for at borger føler sig forstået.
- **Tilbage melding fra sagsbehandlere:** I forbindelse med tilsynsbesøg i september 2024 har socialtilsynet fået tilbagemeldinger fra sagsbehandlere fra i alt seks kommuner. De fleste peger på, at medarbejderne fremstår engageret og målrettet i forhold til at sikre en indsats, der understøtter de mål, der er aftalt med visiterende kommuner. Enkelte peger på mangler i indsatsen og i medarbejdernes kompetencer, så som manglende forudsætning for at aflæse borgerne eller kende borgernes behov.

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

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer delvist understøtter borgernes trivsel og udvikling og danner en velegnet ramme om den pædagogiske indsats, der finder sted på tilbuddet.

Begrundelse

Tilbuddet er indrettet så borgerne har egne boliger, som tilgodeser borgernes behov for privatliv og mulighed for socialt samvær.

Tilbuddet har huse, der er indrette så borgerne bor sammen i små grupper samt huse, hvor borgerne bor i skærmede enheder. Hertil har tilbuddet indrette skærmede enheder i husene med flere borgere, grundet konkrete borgeres behov.

Tilbuddet tilrette på denne måde de fysiske rammer til borgernes behov.

Tilbuddet har flere fællesarealer, der understøtter forskellige aktiviteter på tilbuddet. Der er således mulighed for at deltage i sansestimulerende aktiviteter som at få kugle- og omsorgsbad og i en afdeling er der sansekøkken og kreativt værksted. I udendørsarealerne er der mulighed for forskellige aktiviteter som gå og cykelture på trygge arealer eller benytte sansehaven og aktivitetsredskaber. Endvidere benyttes tilbuddets fællessal til en række forskellige aktiviteter.

Generelt er fællesrummene små i de enkelte huse. Ligeledes er aktivitetsrum i de enkelte huse små. Disse rum benyttes blandt andet til § 104 aktiviteter.

Tilbuddet har en kodelås på havelågen omkring tilbuddet for at forebygge, at borgerne forlader matriklen. Socialtilsynet peger fortsat på, at en pædagogisk løsning fremfor kodelåsen er en mere hensigtsmæssig løsning.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,7

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets fysiske rammer understøtter i høj grad borgernes udvikling og trivsel.

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

- Fællesarealerne er, ud over fælles køkken og opholdsrum, også indrettet med mindre rum til aktiviteter, hygge, kreativitet og 1:1-indsatser.
- Borgerne har egen bolig med ret til privatliv og kan søge fællesskabet i de fælles faciliteter.
- Tilbuddet har igennem en årrække arbejdet på at sikre, at de fysiske rammer fremstår mindre slidte og mere velholdt, herunder malet og der er opsat hygge og pynt på væggene.
- Alle huse har en terrasse, som er indrettet handicapvenligt. Endvidere har tilbuddet stort fælles udeareal med forskellige aktivitetsredskaber og muligheder, hvor borgerne kan færdes på egen hånd, og fælles sal til aktiviteter.

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

- De fysiske rammer udgør en pædagogisk udfordring på tilbuddet, da tilbuddet ikke vurderer borgerne kan håndtere fri adgang til vejen. Tilbuddet har derfor løst dette med aflåsning på den havelåge, der omkranser tilbuddet, frem for en pædagogisk løsning.
- Tilbuddet benytter derudover aflåsning imellem afdelinger eller lejligheder i Hus 23, der er indrettet, så borger skal igennem medarbejdernes opholdsrum for at komme udenfor. Endvidere låses ind til borger, når medarbejderne forlader kontoret.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.a

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

- Borgerne bevæger sig hjemmevant på tilbuddet eller opholder sig på fællesarealer med medarbejderne. Endvidere ses borgere, der er ude at gå på fællesarealerne på tilbuddet med medarbejdere.
- Alle borgere har egen lejlighed med adgang til fællesarealer ude og inde. Hertil er der mulighed for skærmede enheder.
- Tilbuddets indendørs arealer fremstår velholdte og med indretning, der giver et hyggeligt præg.

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

- Tilbuddet har primært mindre rum, der kan danne ramme om borgernes § 104 aktiviteter.
- En borger har en problemskabende adfærd der betyder, at borger skærmes fra fællesarealerne for at beskytte medbeboere. Borger er således begrænset i sin bevægelighed på tilbuddets arealer.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 14.b

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

- Hver borger har egen lejlighed, hvilket understøtter borgernes ret til privatliv og behov for skærmning.
- Husene er indrettet med et køkken og et fællesrum i hver ende. På denne måde har borger adgang til fællesarealer i mindre enheder. Derudover er der i tilknytning til de enkelte huse et mindre rum, der benyttes til forskellige aktiviteter, som hygge og samvær, sansestimulation og 1:1 indsatser samt en terrasse, der kan benyttes til grill og hygge samt små nyttehaver.
- Tilbuddet tilretter indretningen, så den matcher borgernes behov. Eksempelvis er der i Hus 13b etableret en skærmet enhed til en konkret borger. Borger har egen lejlighed og adgang til eget fællesrum. Der bor endvidere to andre borgere i samme ende af huset. De to borgere har et andet fællesrum til rådighed. Hertil er køkkenet indrettet, så borgerne har adgang uden at genere hinanden.
- Tilbuddet har et grønt område omkring husene, hvor der også er indrettet et område med en sanse/træningshave med bålplads og stort drivhus. Tilbuddet har endvidere fået opsat to ikke-funktionsdygtige biler, som borger og medarbejderne kan benytte til at opholde sig i. Tilbudsleder oplyser, at der er konkrete borgere, der særligt profiterer af dette initiativ.
- Tilbuddet har gjort en indsats for at forbedre de fysiske rammer i henhold til borgernes behov, så som:
 - Etableret brede havedøre i udvalgte boliger, så en seng kan komme igennem.
 - Foran 15 boliger er der etableret en lille have.
 - Fjernet et højt planeværk og erstattet det med en bøgehæk for at give udsyn og hyggelige omgivelser.
 - Udvikling af labyrinthække, som stimulerer borgernes sanser.
 - Etablering af tre fælleshaver i det udendørs fællesareal.
 - Opsat særligt stærke gyngestativer til voksne.
 - Opsat borde og bænke rundt om på fællesarealet.
- Tilbudsleder har planer om større forbedringer af tilbuddets indretning, blandt andet i forhold til at udvide fællesarealerne i husene.

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

- Tilbuddet er et heldagstilbud, hvor borgerne også tilbydes aktiviteter i henhold til § 104 aktiviteter. Tilbuddets rammer til disse aktiviteter består af et mindre rum i det enkelte hus, samt en større sal og udenoms arealerne.
- I Hus 23 er to borgere, der har en udgang gennem medarbejdernes kontor. Den ene borger har en udgang til have og en dør direkte til medarbejdernes kontor. Hvis borgers havedør er aflåst skal borger, skal eventuelle besøgende familiemedlemmer, igennem medarbejdernes kontor for at komme fra udearealet til borgers lejlighed. Hvis havedøren er ulåst og medarbejderne opholder sig på personalekontoret, kan medarbejderne ikke høre, hvis borger går ud. Den anden borger har en havedør, der leder ud til en aflukket have. Borger kan således ikke forlade sin bolig den vej.
- Tilbuddet har døre og en havelåge som er aflåst, hvilket betyder, at borgerne ikke selvstændigt kan bevæge sig ud af tilbuddet og for nogle borgers vedkommende selvstændigt rundt på tilbuddet.

Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.c

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

- Tilbuddet har sikret, at der er blevet malet og opsat udsmykning på gange, der imødekommer krav fra brandmyndigheden. Eksempelvis er en udgangsdør og mellemgang kamufleret med tråd gardin eller film med et billede, og indrettet så der er mulighed for ophold.
- Tilbuddet har fokus på at respektere de enkelte huses ro og hjemlige stemning, med henblik på at forebygge at et hus ikke fungerer som gennemgang for adgang til et andet hus. Ledelse og medarbejdere har således fokus på at gå udenfor og ind af husenes hovedindgange, når der er bevægelse fra et hus til et andet.

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

- Tilbuddet fremstår fortsat med køkkener der er små, hvilket tilbuddet er bevidst om og i gang med at arbejde med at finde løsninger på, jvf. indikator 14.b.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Tilbuddet har delvist fornøden økonomisk kvalitet. Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt – men en socialfaglig kvalitet er vurderet utilstrækkelig, til trods for at socialtilsynet vurderer at den afsatte økonomiske ramme giver mulighed for at levere den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Begrundelse

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Tilbuddets økonomi giver delvis mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe. Tilbuddet ses ikke at realisere tilstrækkelig socialfaglig kvalitet i tilbuddet på trods af at det vurderes at de økonomiske ressourcer er afsat.

Der er gennemsigthed i tilbuddets økonomi.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

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. De enkelte omkostninger fremstår retvisende. Den budgetterede belægningsprocent udgør 100 %.
- **Drift** Det realiserede overskud i 2023 udgør 0,87%. Driften for 2023 har ikke givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2025, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering. Tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang, det er politisk besluttet.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi giver delvist mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre 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. 20.1.2025.
- **Pris og kvalitet** De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til 86 timer pr. borger pr. uge. Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 382 kr., hvilket ligger på niveau med andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden. Den socialfaglige kvalitet ligger på et utilstrækkeligt niveau, jf. temaerne: 'Målgruppe, Metoder og Resultater', 'Sundhed og Trivsel' – 'Organisation og Ledelse' - samt 'Kompetencer' ovenfor.
- **Årsrapport 2023** De økonomiske nøgletal på Tilbudsportalen er retvisende.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre 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. 20.01.2025.
- **Årsrapport 2023** Der er intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal. Revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til kommunens regnskab.
- **Supplerende oplysninger:** Tilbuddets ledelse udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området, om end med visse forsinkelser.

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

- Magtindberetninger
- Godkendelsesbrev
- Tilbudsportalen
- Tidligere tilsynsrapport
- Medarbejderoversigt
- Dokumentation
- Opgørelse af sygefravær
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Handleplan
- Borgeroversigt

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere