

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn:	Stokholtbuen
Dato for generering af rapport:	21-10-2024
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Målgruppe, metoder og resultater	10
Kriterium 3	10
Sundhed og trivsel	14
Kriterium 4	15
Kriterium 5	16
Kriterium 6	18
Kriterium 7	20
Organisation og ledelse	21
Kriterium 8	21
Kriterium 9	23
Kompetencer	26
Kriterium 10	26
Fysiske rammer	28
Kriterium 14	28
Økonomi	31
Økonomi 1	31
Økonomi 2	31
Økonomi 3	32
Spindelvæv	32
Datakilder	33
Interviewkilder	33
Observationskilder	33

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Basisinformation

Tilbuddets navn	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
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Henriette Aase Kær Phillipsen Nanna Jensen
Tilsynsbesøg	11-09-2024 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 tilbuddet har den fornødne kvalitet jf. lov om socialtilsyn § 6.

Det er gennemgående for seks af de syv temaer (tema fysiske rammer er undtaget), at kvaliteten er påvirket i negativ grad af tilbuddets høje personalegennemstrømning, høje sygefravær og høje vikarforbrug.

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. Grundet tilbuddet aktuelle drift mødes borgeren i høj grad af nye medarbejdere, der har begrænset kendskab til borgerne og begrænsede forudsætninger for at forstå og aflæse borgerne. Det har negativ indvirkning på borgernes oplevelse af tryk, stabilitet og kontinuitet i hverdagen. Samtidig er der også en optimisme og positive forventninger til fremtiden til stede på tilbuddet. Såvel ledelse som medarbejder arbejder målrettet på, at højne kvaliteten og fagligheden på tilbuddet.

Tilbuddet har fokus på, at borgerne udnytter deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse, og at borgerne inkluderes i samfundet. Indsatsen tager delvist udgangspunkt i individuelle delmål.

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

Tilbuddet arbejder med en klart defineret målgruppe, og anvender relevante faglige tilgange og metoder, der kan bidrage til trivsel og udvikling for den enkelte borger. Tilbuddet arbejder dog delvist struktureret med indsatsen.

Tilbuddet understøtter delvist borgernes mentale og fysiske sundhed og trivsel. Flere borgere trives på tilbuddet, mens andre er negativt påvirket af ofte at møde nye medarbejdere. Hertil stimuleres nogle borgere minimalt igennem dagen.

Tilbuddet forebygger delvist episoder, der kan føre til brug af magt, eller føre til overgreb mellem borger eller mellem borger og medarbejder.

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

Ledelsen har igen haft udskiftning af afdelingsledere, ligesom tilbuddet har en høj personalegennemstrømning, højt sygefravær og højt vikarforbrug, hvilket tilsammen påvirker driften negativt. Ledelsen arbejder målrettet på at styrke kvaliteten og stabiliteten på tilbuddet.

Medarbejdere har delvist de nødvendige faglige, personlige og relationelle kompetencer. Tilbuddet har en høj andel af medarbejdere, uden fagrelevant uddannelse.

Tilbuddet har i 2024 opstartet et forløb med tema- og undervisningsdage for alle huse, med henblik på at sikre et fælles faglig fundament på tilbuddet.

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

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.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i middel grad har den fornødne økonomiske kvalitet, jf. Lov om socialtilsyn.

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 autismespektrumforstyrrelser.

Tilbuddet fungerer som et helhedstilbud.

Særligt fokus i tilsynet

Tilsynsbesøget samler op på kvaliteten på tilbuddet med fokus på tema 1: Uddannelse og beskæftigelse, tema 5: Organisation og ledelse samt tema 6: Kompetencer.

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår

Uddannelse og beskæftigelse

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at 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 3,5

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i middel til høj 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 tilsynsbesøgt 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. I et tilfælde er der manglende sammenhæng mellem borgers aktivitetsplan og de aktiviteter, so dagbogsnotaterne afspejler. Det tyder på, at borgers aktivitetsplan ikke er opdateret. Ledelsen oplyser under dialogen, at der fortsat er enkelte aktivitetsplaner, der mangler opdatering.
- **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 tilbagemeldinger 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 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 - henholdsvis den 04.10 og den 08.10 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 5

Bedømmelse af Indikator 1.b

Socialtilsynet har lagt 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.

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 borgeres 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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes udvikling af selvstændighed og har fokus på udvikling af sociale kompetencer og relationer, med udgangspunkt i borgernes individuelle behov og formåen.

Borgerne har mulighed for, og understøttes i, at indgå i forskellige sociale fællesskaber på tilbuddet, der er tilrettelagt på måder, så borgerne kan deltage med de individuelle forudsætninger de har. Aktiviteterne varierer i form, så forskellige interesser og behov kan mødes. Tilbuddet har endvidere fokus på at understøtte, relationer mellem borgerne. Ligeledes understøttes borgerne i deres kontakt til eget netværk og pårørende.

Borgernes dagligdag er struktureret i aktivitets og døgnrytmer. Her i er for flere borger, og ud fra individuelle forudsætninger og behov, indlagt ture og aktiviteter i det omkringliggende samfund. Eksempelvis tur til svømmehal, naturområde eller bibliotek.

Tilbuddet arbejder med at understøtte borgernes selvstændighed, blandt andet gennem at inddrage borgerne i dagligdags opgaver omkring hjemmet.

Socialtilsynet vurderer, at indsatsen i udgangspunkt tager afsæt i konkrete individuelle delmål. Disse er dog primært for indsatsen omkring sociale kompetencer. Socialtilsynet vurderer, at indsatsen omkring at understøtte selvstændighed kan styrkes yderligere, ved at denne også i højere grad foregår systematisk, med udgangspunkt i individuelle delmål.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet styrker borgernes selvstændighed samt mulighed for at øve og udvikle sociale kompetencer.

Tilbuddet inddrager borgerne i de daglige gøremål i hjemmet ud fra borgernes individuelle forudsætninger. Borger deltager eksempelvis i at skifte sengetøj, tøjvask eller støttes i selv at hente sin kaffe og hælde mælk i.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet yderligere kan styrke indsatsen omkring arbejdet med at understøtte selvstændighed, ved i højere grad at lade indsatsen tage udgangspunkt i konkrete mål. Socialtilsynet vurderer, at målsætning omkring arbejdet med selvstændighed kan sikre, at indsatsen bliver mere systematisk, målrette og mulig at følge op på.

Tilbuddet understøtter borgernes social kompetencer gennem at understøtte relationer borgerne imellem, der hvor der er kontakt og interesse for dette. Hertil har tilbuddet tilbud om fællesskaber og tilbyder en række aktiviteter på tværs af husene. Eksempelvis tilbud om at mødes omkring bålhygge, frokost, havearbejde eller sang. Her kan borgerne deltage i varierende grad og måder ud fra individuelle forudsætninger og interesser.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt understøtter borgernes kontakt med familie og netværk efter ønsker og behov.

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 4

Bedømmelse af Indikator 2.a

Socialtilsynet har fået fremsendte borgerdokumentation for fem borgere. Heraf fremgår det, at fire af borgerne har delmål, der relaterer sig til indsats vedrørende at understøtte selvstændighed eller sociale kompetencer, hvoraf de fleste delmål omhandler understøttelse af sociale kompetencer.

Delmålene er konkret beskrevet og der ses notater i relation til indsatsen. I materialet ses også eksempler på, at delmål er fulgt op på og evalueret.

Generelt er borgerne ikke inddraget i udarbejdelse af delmål. Generelt er delmålene opsat på baggrund af kendskab til borgerne.

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Socialtilsynet vægter, at det af den fremsendte borgeroversigt fremgår, at flere borgere har jævnlige tilbud om svømning og cafebesøg, hvilket foregår væk fra tilbuddet. Af de fremsendte aktivitets og døgnrytmeplaner fremgår, at flere borgere tilbydes ture i nærmiljøet, enten som gåtur, bustur eller cykeltur.

Under dialog med medarbejdere fremgår det, at nogle 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.

Endvidere har nogle af borgerne ledsagerordning som de kan bruge i forbindelse med udflugter og aktiviteter uden for tilbuddet, og dermed få individuelle oplevelser.

Socialtilsynet bemærker, at det under dialog med medarbejdere kommer frem, at der er en borger på tilbuddet, der ikke har forladt tilbuddet en længere periode, grundet borgers angst og mistrivsel.

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Indikator 2.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.c

Socialtilsynet vægter, at ledelse og medarbejdere giver udtryk for, at der er kontinuerligt fokus på at vedligeholde og styrke borgernes kontakt til familie og netværk ud fra borgernes ønsker og behov. Det er dog varierende i hvilket omfang, borgerne har kontakt til pårørende. Socialtilsynet har modtaget borgermateriale for fem borgere. Her i fremgår det, at to af borgerne har kontinuerlig kontakt til pårørende med jævnlige besøg, der understøttes af tilbuddet og fremgår af borgerens struktur.

Her ud over bedømmer socialtilsynet, at tilbuddet har fokus på et tilbyde og understøtte aktiviteter, hvor borgerne kan mødes på tværs af de forskellige huse i socialt samvær. Det er eksempelvis en ugentlig frokostcafe, mandagsbål, onsdagssang eller havefredag. Medarbejderne oplyser, at borgerne typisk deltager samme med en medarbejder og beskriver, at borgerne deltager på forskellige præmisser ud fra individuelle forudsætninger. Eksempelvis deltager nogle fuldt ud i aktiviteten sammen med andre. Andre deltager parallelt eller på afstand.

Slutteligt fortæller medarbejderne, at de har fokus på om borgerne udviser tegn på interesse for hinanden og understøtter dette. Eksempelvis kan to borgere, der udviser tegn på at have lyst til det, tilbydes kreative aktiviteter samtidig i aktivitetsrummet. Dette understøttes af en pårørende, der i tilbagemelding til socialtilsynet oplyser, det også er pårørendes indtryk at der arbejdes med relationer hvilket betyder, at borger oplever at have en god ven.

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

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 borgeres 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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med en klart defineret målgruppe, hvilket er voksne borgere med autismespektrum forstyrrelser med omfattende udfordringer i forhold til kommunikation samt forskellige grader af udviklingshæmning. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til målgruppen, og at disse kan bidrage til trivsel og udvikling for den enkelte borger.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet gennem de sidste måneder har løftet kvaliteten af den pædagogiske indsats. På baggrund af fremsendt borgerdokumentation vurderer socialtilsynet, at tilbuddet arbejder målrettet og struktureret med borgernes delmål. Sammenholdt med udtalelser fra medarbejdere og ledelse på tilsynsdagen i oktober 2023 vurderer socialtilsynet, at de forskellige teams i højere grad er ved at samle sig om en koordineret pædagogisk indsats, hvilket betyder, at borger i højere grad mødes ensartet.

Socialtilsynet ser fortsat, at tilbuddet benytter aflåsning af tilbuddets havelåge og vurderer, at dette er udtryk for 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 aflåsning.

Jf. tema om Organisation og ledelse har tilbuddet endvidere en høj personalegennemstrømning og har haft det gennem det sidste år. Socialtilsynet vurderer, at den store andel af nye medarbejdere har en negativ indvirkning på kvaliteten og strukturen i den pædagogiske indsats, da viden omkring borgere og tilbuddets rutiner kan gå tabt.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,3

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 arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og arbejder med relevante faglige tilgange og metoder.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets gennem de sidste måneder har styrket indsatsen overfor borgerne, så denne fremstår mere systematisk og samlet i de enkelte teams. På baggrund af ledelse og medarbejders tilkendegivelser, vurderer socialtilsynet, at dette i høj grad hænger sammen med tilbuddets øget fokus på dokumentationspraksis, herunder fokus på en rød tråd i den pædagogiske indsats.

Det er således socialtilsynets vurdering, at indsatsen ved tilsyn i oktober 2023 fremstår mere ensartet og struktureret og at indsatsen bidrager til at understøtte trivsel og udvikling hos borgerne.

Socialtilsynet vurderer videre, at tilbuddet har brug for at bevare dette fokus, da tilbuddet fortsat er udfordret af personalegennemstrømning og højt vikarforbrug, hvilket taler imod en ensartet indsats og imod den kontinuitet og stabilitet, som borgerne profiterer af.

Socialtilsynet bemærker endvidere, at tilbuddet benytter aflåsning af havelåge hvilket socialtilsynet ser som et udtryk for manglende faglighed og manglende pædagogiske værktøjer. Blandt andet bemærker socialtilsynet, at tilbuddet ikke kan dokumentere, hvorledes der på systematisk vis er arbejdet med at komme væk fra aflåsning.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.a

Socialtilsynet har været på tilsynsbesøg i april 2023 og følger op med tilsynsbesøg i oktober 2023. Her ses en positiv udvikling i indsatsen og fagligheden på tilbuddet, hvilket fremgår af dialogen med medarbejder og afspejler sig i dokumentationen, se indikator 3.b.

Tilbuddet er kendetegnet ved at være et helhedstilbud, der tilbyder en højt specialiseret pædagogisk indsats til en klar målgruppe bestående af voksne borgere med udviklingshæmning og autismespektrumforstyrrelser.

Tilbuddet angiver på Tilbudsportalen, at der på tilbuddet arbejdes ud fra neuropædagogik, strukturpædagogik og sanseorienteret tilgang, samt med metoderne low arousal og TEACCH.

Medarbejderne tilkendegiver ved tilsynet i april 2023, at de kender disse tilgange og metoder. De oplyser dog, at TEACCH ikke anvendes i lige høj grad i alle huse, da borgerne ikke har funktionsniveau til dette. Medarbejderne oplyser, at der nogle steder anvendes konkreter i stedet for.

Under dialogen på tilsyn i april og oktober 2023 hører socialtilsynet eksempler på en struktureret tilgang til borgerne, og medarbejder beskriver brug af low arousal. Medarbejderne tilkendegiver også, at low arousal benyttes forskelligt i de forskellige huse såvel som graden af struktur er forskellig. I dokumentation fremsendt forud for tilsyn i oktober 2023 ses flere eksempler på brug af strukturpædagogik og sanseorienteret tilgang.

Medarbejdere tilkendegiver, at neuropædagogik mest kommer til udtryk i den enkelte borgers plan, og danner baggrund for de delmål, borgeren har. Medarbejderne giver udtryk for, at de fleste medarbejder aktuelt ikke har en neuropædagogisk viden, men at blandt afdelingslederne er der enkelte, der bruger neuropædagogisk viden i deres ledelsesparring, hvilket har en afsmittende effekt på indsatsen.

Derudover bedømmer socialtilsynet at tilbuddet i nogen grad har erstattet pædagogisk faglighed med aflåsning, i det der er aflåst på tilbuddets havelåge i hegnet omkring tilbuddet. Hverken medarbejder eller ledelse kan se hvilke muligheder der er for, at erstatte aflåsningen med pædagogik.

Tilbuddet har fortsat et højt forbrug af vikarer samt en høj personalegennemstrømning, hvilket betyder, at borgerne i nogen grad mødes af medarbejdere, der ikke har godt kendskab til den enkelte borger ej heller borgers delmål og planlagte struktur. Socialtilsynet bedømmer, hvilket medarbejderne tillige oplyser ved tilsynet i april 2023, at det får betydning for kvaliteten og strukturen i den pædagogiske praksis.

Der har tillige været stor udskiftning af afdelingsledere, jf. kriterium 8, hvilket i disse huse betyder, at den pædagogiske indsats ikke har været i udvikling. Ved tilsynet i oktober 2023 bedømmer socialtilsynet, at den nye ledelse er i gang med at skubbe den pædagogiske udvikling i gang igen.

Socialtilsynet bedømmer samlet set, at der fortsat er en ustabilitet i driften på tilbuddet, jf. tema 5, med flere nye fastansatte medarbejdere, nye afdelingsledere og høj grad af vikarer, hvilket har en negativ indvirkning på kvaliteten og strukturen i den pædagogiske indsats. Samtidig bedømmer socialtilsynet, på baggrund af fremsendt materiale og dialog med medarbejdere og ledelse i oktober 2023, at tilbuddet er ved at samle sig omkring teams, og en gennemgående struktur, der tilsammen understøtter en positiv udvikling af den pædagogiske indsats på tilbuddet.

På denne baggrund bedømmes indikatoren opfyldt i middel grad.

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 4

Bedømmelse af Indikator 3.b

Socialtilsynet har modtaget borger materiale for fem borgere. Her af fremgår det, at fire af borgerne har en indsatsplan med konkrete og individuelle delmål. Socialtilsynet har fået fremsendt eksempler på, hvordan indsatserne i relation til delmålene løbende er dokumenteret og der ses eksempler på opsamlinger og evalueringer. Dokumentationen tager i nogle tilfælde udgangspunkt i definerede hjælpe spørgsmål, som besvares, hvilket understøtter en kommende evaluering.

I forhold til den femte borger, der aktuelt ikke har en aktiv indsatsplan oplyser medarbejder, at borgers trivsel aktuelt er løftet fra et meget lavt niveau. Medarbejderne har derfor besluttet, at borger ikke skal have aktuelle mål lige nu. Socialtilsynet peget på, at delmål ikke behøver at involvere borger direkte, men at delmål kan understøtte en struktureret og/eller målrettet indsats overfor borger.

Ud over dokumentation af indsats i relation til delmål, fremgår det også af den fremsendte dokumentation, at medarbejderne dokumenterer den daglige indsats i relation til borgernes aktivitet og døgnrytmeplaner.

Ledelsen oplyser, at de har haft stort fokus på at løfte dokumentationspraksis på tilbuddet. I notatark uddyber ledelsen, at der er lagt en særlig vægt på at gøre borgernes delmål mere konkrete, hvilket har givet større klarhed og målrettethed i indsatsen. Ledelsen oplyser, at de har understøttet at der på tilbuddet er implementeret en øget systematik i dokumentationspraksis, hvilket har skabt en mere sammenhængende proces fra den visiterende kommunes mål og indsatsmål, til den daglige dokumentation.

Ledelsen har ligeledes sikret, at medarbejderne støttes i arbejdet omkring delmålsarbejde og dokumentation gennem to nøglemedarbejdere, der med sidemandsoplæring, vejledning og konkret støtte, har hjulpet medarbejderne til at forstå og implementere arbejdet med delmål, den daglig dokumentation samt døgn & aktivitetsplaner. Hertil oplyser ledelsen, at der har været fokus på statusmøder med hjemkommunen og det sundhedsfaglige perspektiv.

Under dialogen giver medarbejder udtryk for, at de modtager god støtte og vejledning fra nøglepersonerne. De bruges dels til faglig sparring og dels til hjælp omkring delmålsarbejdet.

Medarbejderne giver endvidere udtryk for, at der fortsat er ting at lære og forbedre, og at der er nye kollegaer, der også skal introduceres til tilbuddets dokumentationssystem og dokumentationspraksis. Men at det er positivt, at der er fokus på dokumentation, da det øger fokus på fagligheden og den konkrete indsats.

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Indikator 3.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.c

Socialtilsynet vægte, at der er fremsendt stikprøvemateriale på fem borgere, fra fem huse. Her i ses, at alle borgere har en bestilling fra visiterende kommune, samt at borgernes indsatsmål tager udgangspunkt i de mål, der er sat af visiterende kommune.

Videre ses for alle fem borgere en VUM-opfølgning, hvor indsatsen i relation til den enkelte borger er beskrevet, herunder en status på den pædagogiske indsats.

På denne baggrund bedømmer socialtilsynet, at tilbuddet dokumenterer resultater i relation til de mål, den visiterende kommune sætter op.

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

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

Medarbejderne oplyser, at de blandt andet samarbejder med fodterapeuter, fysioterapeuter, diætister, musikterapeuter samt pårørende omkring borgernes trivsel.

I fremsendte materiale ses ikke, at dette samarbejde indgår som en del af indsatsne omkring borgernes delmål og medarbejderne kunne under interviewet heller ikke fremkomme med eksempler her på.

Indikatoren bedømmes opfyldt i lav grad.

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 delvist understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Begrundelse

Tilbuddet understøtter og respekterer borgernes ret til selv- og medbestemmelse. Borgeren inddrages i egen hverdag og har indflydelse herpå. Indsatsen tilrettelægges ud fra borgernes individuelle behov og forudsætninger.

En afgørende faktor i denne indsats er kendskabet til og kommunikation med borgerne. Her udfordres tilbuddets indsats af den høje personalegennemstrømning og det høje vikarforbrug, der betyder, at en stor del af de medarbejdere, der møder borgerne, ikke har tilstrækkelige kendskab til borger eller tilstrækkelige forudsætninger for at aflæse og forstå borgerne.

Tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Borgerne støttes i deres kontakt til sundhedsydelser. Der er medarbejdere med sundhedsfaglig baggrund på tilbuddet, herunder tværgående funktioner, der understøtter borgere i alle huse.

Borgerne tilbydes en bred vifte af fælles og individuelle aktiviteter og pædagogiske forløb, der tilsammen er målrettet borgernes forskellige forudsætninger.

Borgeren trives som udgangspunkt på tilbuddet, men borgerens trivsel er også udfordret af tilbuddets høje personalegennemstrømning, høje sygefravær og høje vikarforbrug, i det denne ustabilitet i driften ikke modsvarer borgernes behov for tryghed, stabilitet og kontinuitet i mødet med borgerne.

Tilbuddet forebygger episoder, der kan føre til akutte magtanvendelser. Tilbuddet har en procedure for indberetning af magtanvendelser, hvis de forekommer. Tilbuddet har ingen forhåndsgodkendte magtanvendelser.

Tilbuddet forebygger ligeledes episoder, der kan føre til vold og overgreb mellem borgere eller mellem borgere og medarbejdere. Tilbuddet har dog tilfælde af vold og overgreb, og antallet påvirkes negativt af udfordringer i borgernes trivsel grundet mødet med medarbejdere, der ikke har tilstrækkelige kendskab til borger eller tilstrækkelige forudsætninger for at aflæse og forstå borgerne.

Tilbuddet registrer og følger op på de tilfælde, der forekommer mellem borgere. Tilbuddet følger ikke op på de tilfælde, der forekommer mellem borger og medarbejdere. Det betyder, at tilbuddets efterbearbejdning og mulighed for at trække læring ud af episoderne er mangelfuld.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i middel grad borgernes selv- og medbestemmelse.

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

- Medarbejderen fremstår anerkendende og respektfulde i dialogen omkring borgerne og indsatserne til borgerne.
- Medarbejderne giver udtryk for stor bevidsthed 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 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.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 3

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. Medarbejderne uddyber, at de bruger deres kendskab til borgerne, til at aflæse borgernes tegn, der kan være små tegn.
- **Borgernes begribelighed:** Medarbejderne understøtter borgerne begribelighed i egen hverdag ved at benytte piktogrammer i kommunikationen med borgerne, og for at synliggøre en dagsstruktur. Ligeledes beskriver medarbejderne, at borgerne får tilbud om valgmuligheder ud fra individuelle forudsætninger. Eksempelvis valg imellem to muligheder eller valg imellem flere alternativer.

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

- **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 3

Bedømmelse af Indikator 4.b

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

- Medarbejderne fremkommer under dialog 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.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

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

Socialtilsynet har lagt 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, om end disse ikke er fordelt i alle huse. Der er således ikke medarbejdere med sundhedsfaglig baggrund i hus 19.
- Tilbuddet har ansat to sygeplejersker og en psykomotorisk terapeut i tværgående stillinger, der samarbejder med medarbejderne og understøtter indsatsen til borgerne på tværs af husene.
- 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.

Tilbuddets høje personalegennemstrømning har negativ betydning for borgernes trivsel og udvikling, i det tilbuddet mister viden om borgerne ved medarbejders fratrædelse.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.a

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

- Medarbejdere og ledelse bedømmer, at borgerne på nuværende tidspunkt i udgangspunktet trives på tilbuddet. I høringssvaret uddyber ledelsen, at i flere tilfælde er der kommet mere ro på borgerne i takt med, at tilbuddet ansætter medarbejdere, der lever op til de faglige krav, tilbuddet har.
- Medarbejderen har mange eksempler på individuel tilgang til borgerne, hvilket vidner om borgerrettet tilgang med udgangspunkt i den enkelte borgers behov, hvilket understøtter individuel udvikling og trivsel.
- Medarbejderne beskriver, at den generelle pædagogiske tilgang understøtter borgernes trivsel.

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

- Medarbejderne beskriver, at borgerne er negativt påvirket af personalegennemstrømningen og den betydning den har, i forhold til tab af kendte relationer. Medarbejderen ser tegn på selvskade, råb og tab af færdigheder hos borgerne. Særligt hus 15 og til dels hus 21 har været udsat for stor personalegennemstrømning. I begge huse er over 50 % af medarbejderne udskiftet igennem det sidste år.
- 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 høringssvaret uddyber ledelsen, at i flere tilfælde er der kommet mere ro på borgerne i takt med, at tilbuddet ansætter medarbejdere, der lever op til de faglige krav, tilbuddet har.

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 syv 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).
- Tilbuddet har en sygeplejersker ansat, der varetager den overordnede sundhedsfaglige indsats på tilbuddet, herunder understøtter borgernes kontakt med læger og andre sundhedsinstanser.
- Tilbuddet har tidligere fremsendt aktivitets- og døgnrytmeplaner for fem borgere. Her i ses i tre af dem beskrivelser af eller vejledning i forhold til, at borger skal indlægges.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.c

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

- Tilbuddet har en psykomotorisk terapeut og to sygeplejesker ansat i tværgående stillinger, der understøtter indsatsen i forhold til borgere på tværs af alle huse. En leder er uddannet seksualvejleder.
- Der er ansat medarbejdere med sundhedsmæssig baggrund i hus 13, 15, 21 og 23.
- 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.
- Tilbuddets fysiske rammer inkluderer sansehøve, bålplads, naturområde og sansebad, der kan tilgodese forskelligartede aktiviteter for borgerne.
- Borgerne har tilbud om musikterapi på tilbuddet samt tilbud om svømning, ridning og besøg i snoezelhus udenfor tilbuddet.
- Tilbuddet er i gang med at etablere et sanserum med fokus på lyd og lys samt sanseaktiviteter, som vil være tilgængeligt for borgerne på tværs af husene. Her vil tilbuddet tilbyde positive og udviklende sanseoplevelser til borgere, der har udfordringer med at modtage og bearbejde sanseindtryk. Rummet vil blive indrettet så typen og graden af sansestimuli kan tilpasses den enkeltes behov. Medarbejderne skal undervises i brugen af rummet, så de kan tilgå det med borgerne.
- Psykomotorisk terapeut gennemfører individuelt tilpasset forløb og indsatser for borgerne. Psykomotorisk terapeut kan også instruerer medarbejderne i at overtage aktiviteterne.
 - Under tilsynsbesøget har socialtilsynet lagt positiv vægt på en observation af en aktivitet, som psykomotorisk terapeut har med en borger. Borger ligger i en sofa. Medarbejder dæmper lys i rummet og sætter musik på, som medarbejder ved, at borger holder af. Medarbejder sætter sig ved siden af sofaen og skaber kontakt med borger. Borger hilser flere gange på medarbejder ved at trække medarbejder ned mod sig, så borgers og medarbejders pander mødes. Borger laver tilfredse lyde. Medarbejder gennemfører aktiviteten roligt og taler stille til borger.

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

- 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.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i middel grad magtanvendelser.

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

- Tilbuddet forebygger episoder, der kan føre til brug af magtanvendelser gennem en low arousal tilgang og ved at beskrive de pædagogiske tilgang i risikovurderingerne.
- Havelågen i hegnet, der omkranser tilbuddet, er aflåst med en kodelås. Socialtilsynet ser dette som et udtryk for at benytte aflåsning frem for pædagogiske løsninger, der kan støtte borgerne til ikke at søge mod vejen.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 6.a

Tilbuddet har fremsendt en lokal procedure, udarbejdet i juni 2023, for registrering og indberetning af forhåndsgodkendte og akutte magtanvendelser. Her ses også beskrevet, at tilbuddet skal afholde ad hoc drøftelser, når der er behov for at drøfte magtanvendelse vs. socialpædagogik. Samt at på team- og fællesmøder skal det fremgå af dagsordenen 1 x måneden, at magtanvendelse er på som punkt.

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

- Medarbejdere og ledere oplyser, at der ikke har været magtanvendelser på tilbuddet i 2024. Samt at tidligere forhåndsgodkendte magtanvendelser er afviklet.
- Medarbejderne tilkendegiver under dialogen, at de har stor fokus på at forebygge magtanvendelser med pædagogiske tiltag.
- Medarbejderne arbejder ud fra en low arousal tilgang og med risikovurderinger med henblik på at forebygge situationer, der kan føre til magtanvendelser.
- Medarbejderne oplyser om steder, hvor der tidligere har været opsat lås, og som nu er taget ned. Eksempelvis en borger, der havde forsinkelse på sin havedør.

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

- 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 3

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.
- **Procedure for efterbehandling:** 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 reflektiv drøftelse med fokus på fremadrettede handlemuligheder.

Tilbuddet oplyste i 2023 om både akutte og forhåndsgodkendte magtanvendelser, der alle blev indberette for sent til socialtilsynet. Socialtilsynet og tilbuddet har afholdt dialogmøde omkring dette. Jf. ovenstående har tilbuddet nu en procedure for indberetning af såvel akutte som forhåndsgodkendte magtanvendelser. Da tilbuddet ikke har haft magtanvendelser i 2024, har socialtilsynet ikke haft lejlighed til se proceduren fulgt.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i 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. Der forekommer dog episoder, dels mellem borger og mellem borgere og medarbejdere.
- **Registrering af episoderne:** Medarbejderen registrerer de tilfælde af vold og overgreb, der forekommer mellem borgerne. Medarbejderen registrerer ikke alle tilfælde af vold og overgreb, der forekommer 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 efterarbejder 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 2

Bedømmelse af Indikator 7.a

Ledelsen oplyser i oplysningsskema, at der forekommer episoder med trusler, vold, overgreb eller andre krænkende handlinger i tilbuddet mellem borgere og mellem borgere og medarbejdere.

Dette bekræftes af medarbejderne under dialogen. Tilbuddet har ikke specificeret omfanget.

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

- Medarbejderne giver udtryk for, at de er opmærksomme på at afværge vold og overgreb mellem borgere, og mellem borgere og medarbejdere, ved at være på forkant med situationen. Medarbejderne benytter low arousal og arbejder med risikovurderinger ud fra Trafiklys metoden (Grøn, Gul, Rød) med beskrivelser af hvilke tegn, der kan observeres efter og hvilke indsatser, der kan fremme "Grøn" adfærd. Hertil arbejder medarbejderne med stressreducerende miljøer, hvor borgerne ikke overstimuleres unødigt. Et hus har været på kursus i Nænsom Nødværge.
- Når der forekommer vold og overgreb mellem borgere, registrerer medarbejderne det i registrerings systemet, Insubiz.
- Ledelsen oplyser i oplysningsskemaet, at lederne får besked om hændelser forårsaget af borgere. Personalet drøfter hændelsen, lederne følger op og hændelserne bliver taget op på personale møderne, hvor der tages læring af episoden.

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

- 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.
- Medarbejderne tilkendegiver, at de ikke registrerer alle tilfælde af vold og overgreb mellem borger og medarbejder. Et hus tilkendegiver, at medarbejder ofte (hver uge) modtager slag eller får kastet genstande på sig og dette registreres ikke. Medarbejder peger på, at registreringen er kompliceret i systemet Insubiz.
- 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.
- Socialtilsynet konstaterede også manglende registrering af tilfælde af vold og overgreb mellem borger og medarbejdere ved tilsyn i 2022, tilsyn i oktober 2023 og nu i maj 2024.

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

Begrundelse

Tilbuddet er ramt af driftsmæssig udfordringer, der har været gældende i nogle år, så som høj personaleudskiftning og højt sygefravær, vakante stillinger og højt vikarforbrug, der også inkluderer vikarer fra bureau. Endvidere har tilbuddet en høj andel af medarbejdere, uden faglig baggrund. Ledelsen og medarbejdere arbejder målrettet på at vende den negative udvikling på tilbuddet.

Ledelsen har iværksat en række tema- og undervisningsdage resten af 2024, med henblik på at styrke og højne det fælles, faglige niveau på tilbuddet. Hertil er ledelsen styrket, så ledelsen er tilgængelig ude i husene. Ledelsen har sikret, at der er udarbejdet en række procedurer og introduktionsprogram, der sammen med opdatering af borgernes døgnrytme- og aktivitetsplaner skal understøtte en ensartet praksis. Fra midten af 2024 har medarbejderne endvidere tilbud om supervision ud fra et neuropædagogisk perspektiv.

Tilbuddets høje personalegennemstrømning, høje sygefravær og udskiftning i ledelseslaget udfordrer dog udviklingen på tilbuddet.

Tilbuddets ledelse og medarbejdere fremstår engageret og målrettet med fokus på borgerens trivsel og udvikling og arbejder med afsæt heri for at styrke kvaliteten på tilbuddet. Socialtilsynet konstaterer samtidig, at der er medarbejdere på tilbuddet, der oplever at arbejde i højt tempo, hvor der ikke er tid og ressourcer til at levere tilstrækkeligt i forhold til borgerne.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,3

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i middel grad en kompetent ledelse.

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

- Tilbuddet har en faglig lederstilling, der understøtter den faglige udvikling 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 fagligt grundniveau. Undervisningen foregår på mødedage i 2024.
- Medarbejderne modtager i løbet af 2024 supervision ud fra et neuropædagogisk perspektiv.
- Ledelsen arbejder målrettet på at sikre en hensigtsmæssig kultur på tilbuddet.
- Socialtilsynet har fået tilbagemeldinger fra sagsbehandlere fra i alt seks kommuner. Mange peger på engageret ledelse, der understøtter en relevant indsats overfor borgerne.
- Socialtilsynet har sendt elektronisk spørgeskema ud til pårørende, 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 igen sket udskiftning i ledelseslaget, hvorfor to teams igen har fået ny daglig leder.
- Supervision i 2024 er en enkeltstående begivenhed for den enkelte medarbejdergruppe, i modsætning til et gentagende forløb igennem året. Ledelsen peger i høringsvaret på, at der i stedet er mere fokus på faglig udvikling.
- Socialtilsynet har fået tilbagemeldinger fra sagsbehandlere fra i alt seks kommuner. 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. 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 3

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.
- Tilbuddet har en faglig leder stilling, der understøtter den faglige udvikling på tilbuddet.
- Ledelsen fremstår engageret, nærværende og tilgængelig for medarbejdere og borgere på tilbuddet.
- Forstander har en tydelig vision for tilbuddet, som bredes ud til daglige ledere og ned igennem organisationen.

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

- Der er igen sket udskiftninger i ledelsen, hvorfor ledelsen igen skal konstituere sig. Team koordinator stillingerne er nedlagt og den ene teamkoordinatorstilling er konverteret til en fjerde daglig leder stilling. Ledelsen ser aktuelt således ud: en forstander, en faglig leder fire daglige ledere fordelt med en i Hus 13, en i Hus 15, en til Hus 19 og 21, samt en i Hus 23. Grundet etablering af en fjerde daglig leder stilling, er der igen sket interne rokeringer i ansvarsfordelingen imellem daglige ledere, hvilket betyder, at to huse igen oplever et skift i daglig ledelse.
- Socialtilsynet oplever uoverensstemmelse mellem oplysninger fra medarbejdere og ledelse. 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.
- 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 uddyber i høringsvaret, at ledelsen prioriterer at have fokus på den faglige udvikling i 2024, og tilbyder derfor kun to sessioner med supervision i 2024.
- 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. (En gang i løbet af året, i modsætning til 3 eller 4 gange).

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets daglig drift fremstår i lav / meget lav grad kompetent.

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

- Tilbuddets ledelse arbejder fortsat målrettet 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 introduktions program for nyansatte medarbejdere, der benyttes i alle huse. Alle medarbejdere kender ikke til det.

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

- Tilbuddet har stadig en høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, og har haft det gennem nogle år.
- 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 igen vikarer fra bureau, men har planer om at fase det ud fra den 01.10 2024.
- 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.
- Socialtilsynet har sendt elektronisk spørgeskema ud til pårørende, 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 ledelsesnærværet 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 højes.
- 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.
- Til beskrivelse af de forskellige arbejdsopgaver omkring borgere, benyttes individuelle aktivitets- og døgnrytmeplaner, så medarbejderne kan sætte sig ind i den enkelte borgers rutiner og behov.

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

- Tilbuddet har flere vakante stillinger. Daglige ledere arbejder på at få dem besat. 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.
- Medarbejderne oplever, at de ind imellem ikke har tid nok til introduktion af nye fastansatte eller vikarer. Det betyder, at nye medarbejdere eller vikarer sendes ud i driften uden tilstrækkelig introduktion.
- Der er ikke dækning ved 1. sygedage i husene 13, 15, 19 og 21.
- Borgene mødes af en høj andel af nyansatte medarbejdere og vikarer. Og introduceres for medarbejdere, der hurtigt stopper igen.
- I følge medarbejderlisten fra april 2024 har tilbuddet 42 medhjælpere ud af 101 medarbejdere i borgerrettet stillinger, hvilket er en høj andel i forhold til borgernes specialiserede behov. Antal medhjælpere fordeler sig skævt imellem husene. Hus 15 og 19 har således end højere andel af medhjælpere, end de øvrige huse. Hus 13 har den mindste andel. Ledelsen har efterfølgende oplyst, at der nu er en ligelig fordeling af pædagoger og medhjælpere i alle huse.
- 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.

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 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 april 2024 med medarbejderne i forhold til Hus 15, 19, 21 og 23. Der er 101 medarbejder i borgerrettede stillinger på listen fordelt i de fem huse. Ved tilsyn i september 2024 oplyser medarbejderne, at vedrørende de fire huse er 23 af medarbejderne stoppet igen. Det er en meget stor andel, af den samlede medarbejdergruppe.
- 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 2022 på 19,8 pct. Det betyder, at tilbuddets personalegennemstrømning er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Tilbuddets personalegennemstrømning medfører en 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 positiv vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Tilbuddet oplyser i april 2024, at det aktuelle sygefravær ligger på et godt niveau. Ledelsen uddyber, at tilbuddet er i gang med at afslutte de sidste langtidssygemeldinger samt sikre, at de medarbejdere stopper, der ikke længere ønsker at være på Stokholtbuen. Medarbejderne har dog et ½ års løn samt sygefravær, hvorfor tilbuddet fortsat oplever et højt sygefravær.

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

- Tilbuddets sygefravær er i følge den indberettede årsrapport 2023 på Tilbudsportalen på 31,1 fraværskdage. 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 2022 var 17,5 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 2

Bedømmelse af Indikator 9.d

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

- Tilbuddet har benyttet vikarer fra bureau over sommeren 2024, og planlægger med at stoppe dette igen i hus 13, 15, 19 og 21 fra den 01.10 2024.
- Tilbuddets interne vikarer modtager to dages introduktion, før de tager vagter i driften. Ledelsen uddyber i høringssvar, at det ofte er tre eller flere vikarer, efter behov.
- Nogle 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 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:

- Medarbejderne giver udtryk for, at de ofte arbejder sammen med vikarer, men hyppigheden varierer imellem husene.
- Tilbuddet benytter igen vikarer fra bureau, primært i Hus 15, grundet vakante stillinger og i hus 23, solisttilbuddet, hvor det er nødvendigt at dække ind ved ethvert fravær af medarbejdere. Det betyder for borgerne, at de oftere, end borgere i andre huse, bliver mødt af nye medarbejdere, der ikke har fået grundig introduktion til borgerne.
- Ledelsen oplyser, at tilbuddet har et fælles introduktionsprogram, der også omfatter introduktion til vikarer. Af dialog med medarbejdere på tilsynsdage september 2024 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.
- Tilbuddet har ikke aftaler om, hvordan vikarer løbende informeres om nye eller vigtige forhold på tilbuddet. Praksis er således op til det enkelte hus / den enkelte daglige leder at sikre, at vikarer har en opdateret viden.
- Tilbuddet har ikke fremsendt oplysninger om forbrug af vikarer fra bureau i 2023 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. Hertil har der været benyttet vikarer fra bureau på hele tilbuddet frem til marts 2024, og igen fra sommeren 2024, hvilket ikke understøtter borgernes behov for at blive mødt af kendte medarbejdere.

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.

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.

Socialtilsynet kan ved tilsynsbesøg konstatere udfordringer med at borgerens 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 2,5

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets medarbejdere besidder i lav til middel 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 fire forhold i vurderingen af kriteriet:

- I forhold til målgruppens kompleksitet har tilbuddet en høj andel af medarbejdere uden fagrelevant uddannelse.
- I nogle huse (Hus 15 og 21) er medarbejdernes anciennitet meget lav.
- Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er få muligheder for at samles som medarbejdergruppe for at drøfte og koordinere den faglige indsats. Dette har den negative konsekvens, at medarbejderne ikke altid arbejder ud fra et fælles pædagogisk grundlag, men ud fra medarbejdernes egne synsninger og holdninger.
- Ikke alle borgere har en opdateret aktivitetsplan. Eksterne vikarer har ikke adgang til baggrundsviden omkring borgerens dagstrukturer.

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, men i fire ud af fem huse er der endvidere medarbejdere med sundhedsfaglig baggrund. Dette ses på baggrund af medarbejderliste fremsendt i forbindelse med tilsynet i april 2024.
- **Opdateret viden:** Socialtilsynet vægter to forhold i forhold til medarbejdernes opdaterede viden:
 - Tilbuddet angiver på Tilbudsportalen 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 inddirekte rolle i tilgangen på tilbuddet. Ledelsen oplyser dog i oplysningsskema i forbindelse med tilsyn april 2024, at der i 2024 vil være ekstern undervisning (læringsværksted) og supervision ud fra et neuropædagogisk perspektiv fra Cervello.
 - Ledelsen har i 2024 igangsat en række læringsværksteder, som medarbejder deltager i hus-vis. Hensigten er at give medarbejderne en grundlæggende og opdateret viden omkring borgerne og indsatserne på tilbuddet. Fra oplysningsskema fremsendt i forbindelse med tilsyn april 2024 ses, at der vil være undervisningsmoduler omhandlende kommunikation og sanseintegration samt autisme og sundhedsfaglig dokumentation (regler og praksis). Der vil også være undervisning i Nexus, medicin håndtering og hygiejne. Undervisningen vil foretages af tilbuddets sygeplejersker, psykomotorisk terapeut, faglig leder og dokumentationsmedarbejder. Samt tidligere nævnt Cervello. På tilsynsdagen var det ene hus afsted til læringsværksted, og øvrige medarbejdere refererede under dialogen til værkstederne.
- **Erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder:** Det fremgår af forklaringer fra medarbejderne, 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.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet har lagt 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.
- **Mulighed for sparring / koordinering af indsatsen:** Medarbejderne giver 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.
- **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.
- **Tilbage melding fra sagsbehandlere:** Socialtilsynet har 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

Tilbuddet er indrettet så borgerne har egne boliger, som tilgodeser borgernes behov for privatliv og for borgere med særlige behov er der mulighed for at bo i skærmede boliger.

Tilbuddet er i gang med at vedligeholde de fysiske rammer indendørs og indrette fællesarealerne. Socialtilsynet vurderer i den forbindelse, at fællesarealerne i højere grad har fået et hjemligt og hyggeligt præg.

I fællesarealerne er der 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.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets udenoms arealer fremstår misligholdte og slidte. Hertil konstaterer socialtilsynet fortsat, at fællesrummene i flere afdelinger er små og dermed ikke understøtter fællesskab og samvær, og vurderes ikke at være tidssvarende i forhold til målgruppens behov. Socialtilsynet vurderer fortsat, at de fysiske rammer bør gøres tidssvarende, hvilket ledelsen også har fokus på, i forhold til at afsøge mulige løsninger.

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel, da borgerne har egen bolig med ret til privatliv og kan søge fællesskabet i de fælles faciliteter. Fællesarealerne er, ud over fælles køkken og opholdsrum, også indrettet med mindre rum til aktiviteter, hygge, kreativitet og 1:1-indsatser.

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.

De fysiske rammer udgør dog også 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. Hertil er der lejligheder i Hus 23, der er indrettet, så borger skal igennem medarbejdernes opholdsrum for at komme udenfor.

Hertil vurderer socialtilsynet, at de udendørs fysiske rammer fremstår slidte og ikke vedligeholdte. Indendørs har tilbuddet igangsat et vedligeholdelses projekt, med fokus på at tilføre hjemlighed, og måske mere rummelighed, til de enkelte huse og fællesarealer. Her er således malet og der er opsat hygge og pynt på vægge, som imødekommer krav fra brandmyndighederne.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.a

Socialtilsynet har fået rundvisning på tilbuddet i august 2022, såvel inde som ude. Og har ved tilsyn i januar 2023 besøgt alle husene på tilbuddet samt et konkret hus i oktober 2023.

Under rundvisningen ses borgere, der 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.

Socialtilsynet har ved tidligere rundvisninger oplevet lugt af urin på tilbuddet. Dette var ikke tilfældet ved rundvisning i oktober 2023.

Hertil giver tilbuddets indendørs arealer i højere grad et velholdt indtryk, med nymalet vægge og indretning, der giver mere hyggeligt præg.

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet bedømmer, at de fysiske rammer i nogen grad understøtter borgernes behov.

Hver borger har egen lejlighed, hvilket understøtter borgernes ret til privatliv.

Ved rundvisninger observerer socialtilsynet, at der i Hus 13b er 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 borger har et andet fællesrum til rådighed. Hertil er køkkenet indrettet, så borgerne har adgang uden at genere hinanden.

Generelt er husene indrettet med et køkken og et fællesrum i hver ende. På denne måde har borger adgang til fællesarealer i mindre enheder.

I tilknytning til de enkelte huse er der mindre rum, der benyttes til forskellige aktiviteter, som hygge og samvær, sansestimulering og 1:1 indsatser.

I tilknytning til hvert hus er der en terrasse, der kan benyttes til grill og hygge samt små nyttehaver.

Hertil er der et grønt område omkring husene, hvor der også er indrettet et område med en sansetræningshave 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.

Ved rundvisningen i august 2022 fremstod tilbuddets udendørsarealer ikke vedligeholdte. Der var flere bede med vild og tæt bevoksning, og flere af sansetingene fremstod med mos på og så sorte og beskidte ud.

Tilbuddets indendørs fællesarealer, køkkener og fælles opholdsrum, fremstår mindre.

Tilbudsleder oplyser i notatark fremsendt i august 2022, at der er taget initiativ til, sammen med pårørenderådet, at forskønne og gøre Stokholtbuen hyggeligere og mere hjemlig.

Hertil har tilbudsleder haft møde med Centerchef og byggeri fra Ballerup kommune vedr. udvidelse af fællesrum i husene, evt. med udestuer eller udvidelse af stuerne ved at flytte væggene.

Tilbuddet har fokus på, at væggene i husene og gangene skal have en farve, som gør huset hyggeligere, ligesom der skal fremhæves sansebilleder, tankebilleder og følelser, mm. der kan tilgodese beboernes behov. Jf indikator 14.c har tilbuddet malet i flere af husene.

Der arbejdes med at få glaspartier ind i husene i stedet for brandtæpper, ligesom der på sigt skal nedlægges vægge ind til det ene køkken i nogen af husene, så de får ét stort fællesrum, frem for to køkkener og små rum. På den måde frigives der plads til hjælpemidler, samt beboernes ønske om plads omkring dem. Der påtænkes at købe højtalere til alle rum, så der kan spille musik, der er tilpasset beboernes behov.

Socialtilsynet bemærker endvidere, at der 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, og 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.

I høringsvaret oplyser ledelsen, at borgerne går til kontoret, når de er færdige med at hvile og har behov for at få fat i deres kontaktperson. Begge kontorer er sat i stand, så de pårørende kan føle sig velkomne, hvis de går via kontoret.

Hertil peger ledelsen på, at indretningen er et vilkår for tilbuddet, grundet bygningerne.

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.

Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.c

Socialtilsynet har ved rundvisning på tilbuddet set, 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.

Hertil er køkkener og opholdsrum malet og indrettet med ting, som brandmyndighederne ligeledes kan tillade.

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet har fokus på at respektere de enkelte huses ro og hjemlige stemning, med henblik på at forebygge at et hus 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.

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.

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i middel grad har den fornødne økonomiske kvalitet.

Socialtilsynet lægger vægt på at:

- Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.
- Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.
- Der er i middel grad er gennemsigthed i tilbuddets økonomi.

For uddybning henvises til nærmere gennemgang i de underliggende kriterier.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægter og omkostninger, samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende, herunder den anvendte belægningsprocent.

Socialtilsynet lægger vægt på at:

- Tilbuddets budgetterede belægningsprocent udgør 100 %
- Tilbuddets realiserede overskud i 2022 udgør 0,27%
- Tilbuddets drift for 2022 har ikke givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2024, 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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Ved vurderingen lægger socialtilsynet vægt på, at de økonomiske nøgletal på Tilbudsportalens fane med Årsrapport for 2024 er retvisende, og at budget for 2024, som er godkendt d. 02.04.2024, sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, herunder:

- De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til 86 timer pr. borger pr. uge.
- Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 377 kr., hvilket ligger på niveau med andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden.
- Den socialfaglige kvalitet, jf. kvalitetsmodellen, vurderes at ligge på lavt niveau.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der er i lav til middel grad er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Her ses at tilbuddet – har indarbejdet en renteindtægt på -402 tkr i tilbuddet budget, hvilket ikke vurderes realistisk eller ses forklaret: Tilsynet vil følge op på dette ved kommende budgetgodkendelse.

Socialtilsynet vurderer dette på baggrund af årsrapporttal for 2022 indsendt på Tilbudsportalen samt budget 2024, som er godkendt d. 02.04.2024, da årsbudgettet:

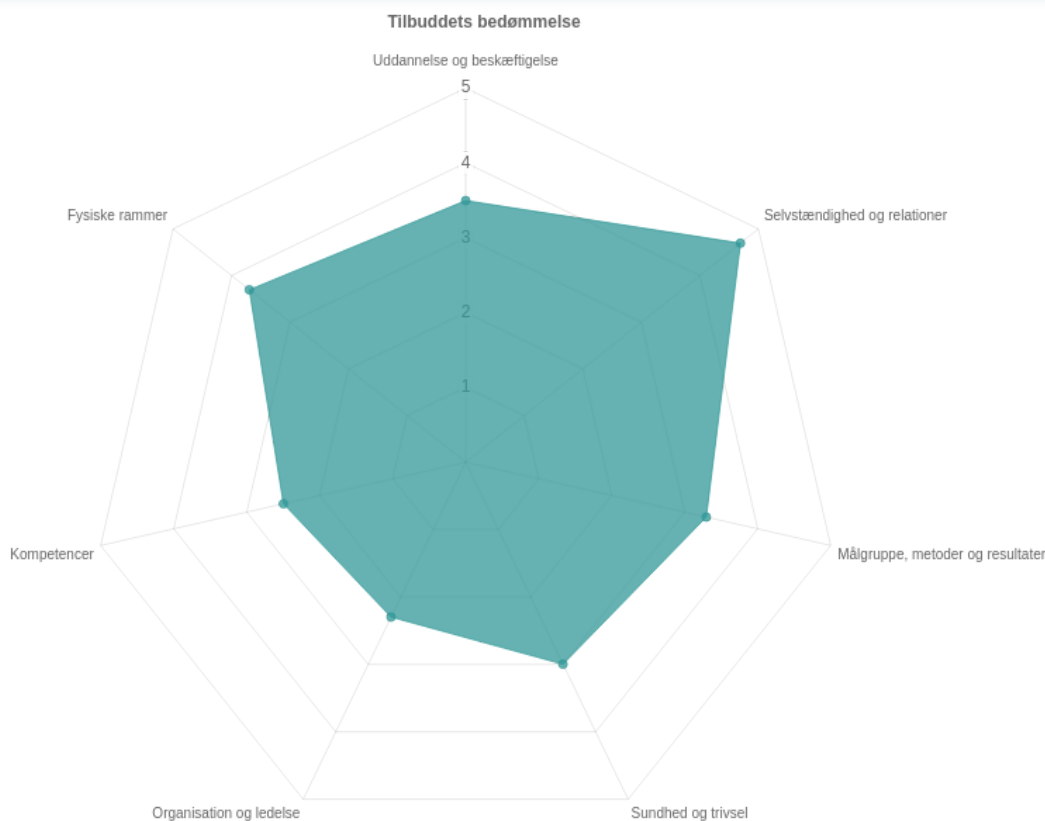
- sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
- ikke indeholder udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed.
- giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

Ifølge lov om socialtilsyn § 11 b, punkt 1-3, skal socialtilsynet godkende kommunale og private tilbuds årsbudgetter, hvis ovenstående tre kriterier er opfyldt.

- Socialtilsynet har udover spørgsmålet om renteindtægter påsat, at der er intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets ledelse udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området.

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

- Øvrige dokumentkilder
- Medarbejderoversigt

Beskrivelse

Oplysningsskema, fremsendt til tilsyn april 2024
Medarbejderliste, udfyldt i forbindelse med tilsyn april 2024

Dagbogsnotater for en borger i hus 13, 15 og 23
Dagbogsnotater for 2 borgere i Hus 21
Delmål for en borger i Hus 13 og 21
Aktivitetsplaner for borgerne Hus 13B, 19, 21, 23

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Anbringende Kommune
- Ledelse
- Pårørende

Beskrivelse

Medarbejder Hus 15, gymnasielærer, ansat 1 år på tilbuddet
Medarbejder Hus 19, pædagog, ansat 7 år på tilbuddet
Medarbejder Hus 21, pædagog, ansat 4,5 år på tilbuddet
Medarbejder Hus 23, medhjælper, ansat 4 måneder
Medarbejder Hus 23, medhjælper, ansat 4 måneder
Medarbejder Hus 23, medhjælper, ansat 12,5 år
Medarbejder Hus 13, Altid vikar, været på tilbuddet 4- 5 gange

Tilbudsleder

Daglig leder Hus 15
Daglig leder Hus 19 + 21
Daglig leder Hus 23

Elektronisk spørgeskema fremsendt til pårørende. 10 pårørende har besvaret.
Spørgsmål fremsendt på mail til syv visiterende kommuner (de med fleste borgere på tilbuddet). Alle syv kommuner har besvaret.

Observationskilder

Kilder

- Andet

Beskrivelse

Socialtilsynet gik rundt på tilbuddet og så aktivitetsplaner for borgerne, som er ophængt på personalekontoret i de forskellige huse.