

# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn:	Allerød Bo og Støtte
Dato for generering af rapport:	11-04-2024
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	13
Kriterium 4	13
Kriterium 5	15
Kriterium 6	16
Kriterium 7	18
Organisation og ledelse	20
Kriterium 8	20
Kriterium 9	21
Kompetencer	24
Kriterium 10	24
Fysiske rammer	26
Kriterium 14	26
Økonomi	28
Økonomi 1	28
Økonomi 2	28
Økonomi 3	29
Spindelvæv	29
Datakilder	30
Interviewkilder	30
Observationskilder	30

## 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](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

## Basisinformation

Tilbuddets navn	Allerød Bo og Støtte
Hovedadresse	Kirkehaven 2 3450 Allerød
Kontaktoplysninger	Tlf.: 29336743 E-mail: jgrd@alleroed.dk Hjemmeside: <a href="http://Alleroed.dk">http://Alleroed.dk</a>
Tilbudsleder	Johan Aagard Banach
CVR-nr.	60183112
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	27
Målgrupper	Autismespektrum Kommunikationsnedsættelse Mobilitetsnedsættelse Udviklingshæmning

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Christina Petersen Jakob Kaspar Hansen
Tilsynsbesøg	07-03-2024 09:00, Anmeldt, Skovbo

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Skovbo	Kommunikationsnedsættelse, Udviklingshæmning, Autismespektrum, Mobilitetsnedsættelse	12	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Solvæng t	Kommunikationsnedsættelse, Udviklingshæmning, Autismespektrum, Mobilitetsnedsættelse	15	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Det er Socialtilsyn Hovedstadens samlede vurdering, at Allerød Bo- og Støtte har den fornødne kvalitet og fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i lov om socialtilsyn.

Socialtilsyn Hovedstaden har den 7. marts 2024 været på anmeldt tilsynsbesøg i botilbuddet, hvor der var fokus på følgende af kvalitetsmodellens temaer:

Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater

Tema 4: Sundhed og trivsel

Der er herudover fulgt op på udviklingspunkter i Tema 1, 2 og 5. Temaer, kriterier og indikatorer er ikke gennemgået, og vurderinger fra tidligere tilsyn er fortsat gældende.

Nedenstående vurdering er foretaget på baggrund af interviews med borgere, medarbejdere og ledelse samt observationer af samspil mellem borgere og medarbejdere og af de fysiske rammer. Desuden har socialtilsynet indhentet skriftligt materiale og dokumentation fra tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og at tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder. Det er samtidig vurderingen, at tilbuddet opstiller konkrete mål på baggrund af visiterende kommuners indsatsmål, og at tilbuddets indsats generelt fører til trivsel og positive resultater for borgerne. Det konstateres endvidere, at tilbuddet fortsat er i proces med at følge anbefalingerne fra socialtilsynet, om at opstille mål for temaerne Uddannelse og beskæftigelse og Selvstændighed og relationer.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet i middel grad kan redegøre for dets valg af faglige tilgange og metoder og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de mål, som i samarbejde med borgerne er sat for de enkelte borgers trivsel og udvikling. Endvidere vurderes det, at tilbuddet er udfordret på, at dokumentere resultater og dermed kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en positiv effekt. Socialtilsynet anerkender at tilbuddet er i proces omkring, at skabe en dokumentationsstruktur, der bidrager til at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne generelt trives i botilbuddet. Den faglige indsats er præget af en respektfuld og anerkendende tilgang til borgerne og tager afsæt i borgernes egne ønsker og dét, der opleves meningsfuldt for den enkelte. Det vurderes videre, at tilbuddet generelt understøtter borgernes trivsel, har fokus på borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed. Desuden afholder tilbuddet, i varierende grad, beboermøder, hvor igennem borgerne har indflydelse på forhold, der vedrører hverdagen i botilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at borgernes selvstændighed, selvbestemmelsesret og integritet generelt respekteres men at tilbuddet har været udfordret på at forebygge, håndtere og dokumentere magtanvendelser, vold og overgreb i tilbuddet og er i en proces med at styrke fagligheden, med et øget fokus på den anerkendende tilgang.

Socialtilsynet konstaterer, at den ny tiltrådte ledelse, har arbejdet med at følge socialtilsynets anbefalinger om at fjerne arbejdsstationer i tilbuddets fællesmiljø i afd. Skovbo. Det er lykkedes pædagogisk at understøtte borgerne, så behovet for at have arbejdsstationer i fællesmiljøer ikke længere er til stede.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet, jf. Lov om socialtilsyn. Der henvises til temaet økonomi for uddybning heraf.

## Særligt fokus i tilsynet

Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater

Tema 4: Sundhed og trivsel

## 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 paratheden og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet understøtter borgerne i deres beskæftigelse, ved en konkret og daglig indsats, der skaber muligheder for at borgerne er i beskæftigelse i forskellige tilbud. Socialtilsynet vurderer ligeledes fortsat, at tilbuddet ikke opsætter konkrete målbare mål for indsatsen i forhold til at udnytte borgernes ressourcer og dermed afspejler dokumentationen ikke tilbuddets praksis. I forhold til borgernes mål, vurderes tilbuddets indsats vedrørende uddannelse og beskæftigelse, mere at være indirekte understøttende - fx gennem mål i relation til selvstændighed, dagsstruktur mv. - end konkret ift. en egentlig beskæftigelsesindsats.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet med fordel kan udfærdige konkrete og individuelle mål for beskæftigelsesindsatsen, så indsatsen dermed tydeliggøres.

### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet konkret og i dagligdagen understøtter borgerne i deres beskæftigelse. Det vurderes samtidig, at tilbuddets indsats vedrørende uddannelse og beskæftigelse, er mere indirekte understøttende - fx gennem mål i relation til selvstændighed - end konkret ift. en egentlig beskæftigelsesindsats. Tilbuddet opsætter konkrete mål vedrørende temaet, hvor der er bestillinger, men et yderligere fokus på en beskæftigelsesrettet indsats, fremgår kun i lav grad af stikprøver af dokumentationen.

### 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** 3

#### Bedømmelse af Indikator 1.a

Det vægter i vurderingen, at der blot ved én af fire stikprøver af dokumentation, ses konkret og individuelt mål ift. uddannelse og/eller beskæftigelse, samt at der for dette ikke ses beskrevet handling/strategi, ift. tilbuddets indsats. Det vægter videre, at flere borgere har mål, der indirekte understøtter borgernes forudsætninger for eventuel beskæftigelse - fx ved støtte om dagsstruktur, osv.

Tilbuddet arbejder ud fra borgernes indsatsmål, og det er ikke alle der har mål i relation til beskæftigelse eller uddannelse. Medarbejder på Skovbo beskriver, at mål ikke altid opsættes på baggrund af samtaler med borger, men også ud fra faglig indsigt og kendskab til borgernes adfærd og kommunikations-signaler, hvilket der gives konkret eksempel på, i relation til intern beskæftigelse i tilbuddet.

På baggrund af ovenstående, fastholdes indikatoren til at være opfyldt i middel grad.

## 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**

Det vægter i vurderingen, at medarbejderne oplyser, at næste alle borgere er i en form for beskæftigelse. Der nævnes forskellige former for beskæftigelse, som fx KLAP-job og flexjob. Borgerne fortæller ligeledes om at være i forskellige grader og typer af beskæftigelse, der er tilpasset deres behov. Begge borgere beretter at være glade for deres beskæftigelse.

På baggrund af ovenstående, fastholdes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.

## Selvstændighed og relationer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet støtter borgerne i at opnå øget selvstændighed, samt at tilbuddet støtter borgerne i at øge deres sociale kompetencer. Medarbejderne beretter, at borgerne inddrages i udarbejdelse af handleplan, ud fra egne forudsætninger, men det er ikke tydeligt i den borgerrettede dokumentation, i hvilken grad den enkelte borger har medvirket.

Der er forskel på i hvilket omfang borgerne indgår i aktiviteter i det omgivende samfund, på tværs af de to afdelinger, hvilket skal ses i lyset af forskellighed i målgrupperne. Overordnet set har medarbejderne opmærksomhed på at støtte op om aktiviteter udenfor tilbuddet, ligesom nogle borgere har ledsagerordning.

Borgerne har kontakt til deres netværk og til pårørende i det omfang de selv ønsker det.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,7

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet ser det som et udviklingspunkt, at tilbuddet kan systematisere arbejdet med at evaluere den pædagogiske indsats, der fører til at mål nås eller ikke nås.

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relation og opnå selvstændighed. Der er i vurderingen lagt vægt på, at:

- at alle borgere i stikprøver, har mål i relation til selvstændighed og/eller sociale kompetencer.
- medarbejder beretter, at borgerne inddrages ud fra egne ønsker og forudsætninger, men at dette ikke afspejles i dokumentationen. samt at opfølgning på mål er mangelfuld.
- borgerne i høj grad indgår i aktiviteter i det omgivende samfund.
- borger har kontakt til deres netværk og til pårørende i det omfang de selv ønsker det.

### 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

Medarbejderne fortæller, at alle borgerne har mål der er relateret til selvstændighed eller sociale forhold. Dette fremgår ligeledes ved alle fire stikprøver i borgerrettet dokumentation, hvor der ses mål i relation til selvstændighed eller sociale kompetencer. Der er gennemgående en overskrift på mange borgers delmåls-tema, ift. "mestring af eget liv i hverdagen".

Medarbejder beretter, at borgerne inddrages ud fra egne ønsker og forudsætninger. Inddragelse i målopsætning sker både ved samtaler med borgerne, og ud fra medarbejdernes kendskab til den enkelte borger. Type og grad af borgerinddragelsen fremgår kun i nogen grad af dokumentationen, ligesom der samlet set, i mindre grad ses opfølgning på målene.

På baggrund af ovenstående, ændres indikatoren fra at være opfyldt i i middel grad, til at være opfyldt i høj grad.

## Indikator 2.b

*Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Medarbejder på Skovbo fortæller, at det kun er få borgere der går til deciderede fritidsaktiviteter. Medarbejderne støtter op om aktiviteter og søger at tilpasse disse efter borgernes skiftende interesser. Medarbejderne på Solvænget fortæller, at borgerne har en del aktiviteter væk fra tilbuddet, og flere har ledsager der støtter til fx kulturbegivenheder.

Det fremgår af fremsendt borgeroversigt, at borgerne i begge afdelinger benytter forskellige fritidstilbud, som klubber.

På baggrund af ovenstående, fastholdes indikatoren til at være 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**

Det vægtes, at borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse giver udtryk for, at borgerne har kontakt til deres netværk og til pårørende i det omfang de selv ønsker det.

Medarbejderne oplever generelt, at der er et godt samarbejde med pårørende. Medarbejderne er reflekterede ift. overvejelser om inddragelse af pårørende, og hensynet til borgernes selvbestemmelse, samt de udfordringer der kan være forbundet med, at pårørende ikke altid kan inddrages i det omfang de måtte ønske.

På baggrund af ovenstående, vurderes indikatoren fortsat 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 borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og at tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder. Det er samtidig vurderingen, at tilbuddet opstiller konkrete mål på baggrund af visiterende kommuners indsatsmål og at tilbuddets indsats generelt fører til trivsel og positive resultater for borgerne.

Socialtilsynet vurderer, på baggrund af medarbejderes og ledelsens tilkendegivelser samt stikprøver i den borgerrettede dokumentation, at tilbuddet i middel grad kan redegøre for dets valg af faglige tilgange og metoder og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de mål, som i samarbejde med borgerne er sat for de enkelte borgers trivsel og udvikling.

Endvidere vurderes det, at tilbuddet er udfordret på, at dokumentere resultater og dermed kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en positiv effekt. Socialtilsynets vurdering bygger på, at det er væsentligt for kvaliteten i tilbuddet, at ledelse og medarbejdere kan redegøre for dette. Socialtilsynet anerkender at tilbuddet er i proces omkring, at skabe en dokumentationsstruktur, der bidrager til at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører, for at understøtte at målene for borgerne opnås.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

### Kriterium 3

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse og anvender faglige tilgange og metoder, der i nogen grad fører til positive resultater for borgerne. Der er ved vurderingen lagt vægt på, at:

- Medarbejderne, i begrænset omfang, kan redegøre for tilbuddets valg af metoder og tilgange. Der kan dog identificeres et fælles fagligt afsæt i tilgange, som ikke er oplyst på Tilbudsportalen. Der er variation i hvilke tilgange der anvendes på henholdsvis Solvænget og Skovbo.
- Der ses en klar systematik i opstillingen af borgernes delmål, men det vurderes, at det i mindre grad fremgår af den borgerrettede dokumentation, at der evalueres og uddrages læring af indsatsen for den videre udvikling. Hertil fremstår det heller ikke tydeligt, hvorledes at borgerne selv har været inddraget i at opstille målet.
- Det fremgår af stikprøver af den borgerrettet dokumentation, at der kun i nogle tilfælde beskrives en positiv udvikling for borgerne, da flere evalueringer ikke ses gennemført. Derudover beskriver medarbejdere, at flere borgere har udviklet sig i en positiv retning, som eksempelvis at opnå større selvstændighed og udvise ejerskab for egen sundhedstilstand.
- Ledelsen har opmærksomhed på at danne et fagligt metodisk afsæt for tilbuddet og der arbejdes fortsat på forbedring af tilbuddets dokumentationspraksis.
- Der samarbejdes aktivt, med eksterne aktører for at understøtte borgernes målopfyldelse.



## 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

Det lægges til grund for bedømmelsen, at medarbejderne kan redegøre for tilbuddets valg af metoder og tilgange i begrænset omfang. Medarbejderne fortæller, at de har et fælles fagligt afsæt i Low arousal (LA), som socialtilsynet finder relevant for målgruppen, men som ikke er nævnt på tilbudsportalen. Det beskrives også, at man har arbejdet med handlekompetenceskemaer, som understøtter fokus på udviklingsmål med baggrund i borgernes egne ønsker. Herudover beskriver medarbejderne, at de arbejder med visualisering i form af piktogrammer og med strukturerpædagogik, da det er væsentligt for målgruppen, at understøtte deres dagligdag. Der arbejdes med afsæt i "borgeren i centrum" og der gives eksempler på hvordan der arbejdes med relationspædagogik, ved borgerens skift i dagligdagen mellem eksempelvis bo- og dagtilbud. Socialtilsynet oplever generelt medarbejderne reflekterede og med en anerkendende tilgang til borgerne.

Det lægges også til grund, at der er en stor variation af funktionsniveau for borgerne på henholdsvis Solvænget og Skovbo. På Solvænget er der borgere, som er mere selvhjulpne og hvor det giver mening at anvende Jeg-støttende samtale. På Skovbo har borgerne generelt et større støttebehov og her anvendes andre metoder, som eksempelvis Boardmaker og tryghedsskabende samtaler. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets faglige tilgange og metoder er relevante i forhold til målgruppen men bemærker, at medarbejderne kun redegøre for en praksis, der afspejler dele af metodeafsættet. Tilbuddet kan med fordel overveje, at revurdere valg af metoder og tilgange, for hver afdeling, i forhold til det oplyste metodegrundlag på Tilbudsportalen.

Ledelsen oplyser, at de er bevidste om, at alle medarbejdere ikke har kendskab til alle faglige metoder og tilgange. De har fokus på, at der dannes et fundament af fagligt metodisk afsæt, som langsomt skal bygges op, da de er opmærksomme på, at det skal afspejle det som alle medarbejdere kan. Da firmaet bag Kvalikommo er lukket ned vil man i højere grad vil have afsæt i LA og neuropædagogiske tilgange fremadrettet. Socialtilsynet vil følge op på udviklingen, ved kommende tilsyn.

På baggrund af ovenstående ændres bedømmelsen af indikatoren fra at være opfyldt i meget høj grad, til at være 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 3

#### Bedømmelse af Indikator 3.b

Det lægges til grund for bedømmelsen, at tilbuddet for så vidt har en systematik for at opsætte, dokumentere og følge op på mål for borgerne. Ved fremvisning af dokumentation, på tilsynsbesøget, ses et tydeligt overblik over borgernes delmål, med angivelse af medarbejders handlinger for at understøtte målet, hvilket vurderes relevant for at tilbyde en ensartet tilgang til den enkelte borger. Af den fremsendte borgerrettede dokumentation, ses hvilket indsatsmål som et delmål relaterer sig til og der ses en systematik for hvornår delmålet skal evalueres og der ses kriterier for hvornår målet er opnået. Medarbejdere beskriver, at der er et gennemgående fokus på, at borgerne er medinddraget i forbindelse med dokumentation og målopsætning, samt evaluering, hvilket socialtilsynet anerkender og finder relevant for opnåelse af målene.

Det lægges også til grund, at det i mindre grad fremgår af stikprøver af den fremsendte borgerrettede dokumentation, at tilbuddet har en praksis for, hvordan der læres af arbejdet med borgernes mål. Der dokumenteres ikke systematisk på delmål og der er for alle mål i stikprøverne, opsat datoer for evalueringer, men der ses i varierende grad eksempler på denne evaluering. Det fremgår også i mindre grad, om det er tilbuddet der har udarbejdet handleplanen eller myndighed og ledelsen medgiver, at dokumentationen kan fremstå uklar i forhold til hvem der er afsender på de forskellige planer og der er rum til forbedring. Socialtilsynet ser, at dokumentationen kan styrkes så der er en systematisk evaluering af arbejdet med de anvendte metoder for at styrke egen læring og for at styrke viden om, hvilke indsatser der skaber trivsel og udvikling for borgerne. Socialtilsynet vurderer at kvaliteten i tilbuddets indsatser vil kunne øges ved en systematisk evaluering af metodebrug.

Det lægges yderligere til grund, at medarbejdere giver udtryk for, at der er nogle planer der ikke har været opdateret i nogle år og man er ved at få ryddet op. De har fokus på dokumentation og skriftlighed og der er en proces omkring dette. Der afventes også ny udgave af Sensum og der kunne være brug for et fælles kursus i dokumentationsplatformen. Socialtilsynet bemærker, at der siden 2020 har været opsat udviklingspunkt vedrørende tilbuddets dokumentationspraksis. Det vægter i vurderingen, at leder oplyser, at de er i proces med medarbejdergruppen, omkring at skabe en dokumentationsstruktur, der løbende arbejder med individuelle mål hos den enkelte borger, med et fælles fokuspunkt der omhandler "vidensdeling, refleksion, Meta refleksion, sparring og evaluering.

På baggrund af ovenstående fastholdes bedømmelsen af indikatoren til at være opfyldt i middel grad.

### Indikator 3.c

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

#### Bedømmelse 3

##### Bedømmelse af Indikator 3.c

Det lægges til grund for bedømmelsen, at ved fremvisning af dokumentation med medarbejderne, ses at det er muligt at angive hvilket støttebehov borger har haft brug for, i forhold til de forskellige delmål, så det kan afdækkes om borger har en positiv udvikling. Socialtilsynet anerkender, at det kan være et relevant måleredskab og potentielt ville gøre evaluering af indsatsen muligt på baggrund af anvendelig data.

Det lægges også til grund, at det fremgår af stikprøver af den borgerrettet dokumentation, at der kun i nogle tilfælde beskrives en positiv udvikling for borgerne, da flere evalueringer ikke ses gennemført.

Det lægges yderligere til grund, at medarbejdere giver udtryk for, at flere borgere har udviklet sig i en positiv retning, som eksempelvis at opnå større selvstændighed og udvise ejerskab for egen sundhedstilstand.

På baggrund af ovenstående ændres bedømmelsen af indikatoren fra at være opfyldt i høj grad, til at være opfyldt i middel grad.

### Indikator 3.d

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

#### Bedømmelse 5

##### Bedømmelse af Indikator 3.d

Det lægges til grund for bedømmelsen, at medarbejderne kan beskrive flere samarbejdspartnere, herunder læge, hjemmepleje, Fysioterapeuter, Oligofreniteamet og hospitaler i forhold til forskellige funktionsnedsættelser. Der samarbejdes med også med Jobcenter om praktikforløb, i relation til borgernes beskæftigelse og der gives eksempler på samarbejde med Kommunikationscentret omkring støtte til borgernes kommunikation og struktur, sammen med dennes arbejdsplads, som der sættes delmål om.

På baggrund af ovenstående fastholdes bedømmelsen af indikatoren til at være opfyldt i middel 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

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne generelt trives i botilbuddet. Den faglige indsats er præget af en respektfuld og anerkendende tilgang til borgerne og tager afsæt i borgernes egne ønsker og dét, der opleves meningsfuldt for den enkelte.

Det vurderes videre, at borgernes selvstændighed, selvbestemmelsesret og integritet generelt respekteres og at tilbuddet tilrettelægger dagligdagen med et hensyn til borgernes ønsker og behov. Det vurderes dog, at tilbuddet har været udfordret på at forebygge, håndtere og dokumentere magtanvendelser, vold og overgreb i tilbuddet og er i en proces med at styrke fagligheden, så man sikrer at den forebyggende indsats styrkes ved fokus på at borgerne oplever sig forstået og hørt

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt understøtter borgernes trivsel, har fokus på borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed. Desuden afholder tilbuddet, i varierende grad, beboermøder, hvor igennem borgerne har indflydelse på forhold, der vedrører hverdagen i botilbuddet.

Det er yderligere socialtilsynets vurdering, at der er fokus på borgernes fysiske helbred og der er flere borgere, der modtager støtte fra hjemmeplejen samt egen læge, der ligeledes kommer i tilbuddet.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt understøtter borgernes selv- og medbestemmelse. Der er ved vurderingen lagt vægt på, at:

- At der under tilsynsbesøget observeres, at medarbejderne har en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne.
- Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne taler pænt og lytter til deres ønsker og at de kan være med til at bestemme alt hvad der vedrører deres liv.
- På Solvænget og i gruppe C på Skovbo afholdes regelmæssigt beboermøder, med relevante emner og i gruppe D er der ikke samme kontinuitet i afholdelse af møderne.

## Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Det lægges til grund for bedømmelsen, at der under tilsynsbesøget observeres, at medarbejderne har en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne. Borgere har ved tidligere tilsynsbesøg oplyst, at de mødes med respekt og at medarbejderne er venlige og imødekommende. Dette vurderes fortsat at være gældende ved indeværende tilsynsbesøg, hvor borgere fortæller, at de er glade for medarbejderne og oplever, at der bliver talt pænt til dem og at der bliver lyttet til deres ønsker.

Det lægges også til grund, at medarbejderne beskriver at der er et gennemgående fokus på borgernes ejerskab og der gives et konkret eksempel på en borger der er flyttet hjemmefra til Skovbo, hvor skiftet også er fra et højt serviceniveau til et fokus på mere selvstændig tilværelse med større ejerskab. Indsatsen over for borgeren har medført synlige resultater, borger selv tager afsted på arbejde, har ændret kostvaner og dermed har tabt sig adskillige kilo. Der gives andet eksempel på borger fra Solvænget, hvor den anerkendende tilgang har understøttet borgeren. Tidligere ville hun flytte, men nu hvor man taler med og ikke til hende, da har det givet et andet samvær og hun trives bedre end tidligere.

Det lægges yderligere til grund, at der har været foretaget 11 magtanvendelser, jf. indikator 6.a., som ikke har været indberettet. I magtanvendelserne vurderes det, at ordlyden i beskrivelserne ikke er et udtryk for en anerkendende tilgang. Socialtilsynet bemærker, at der er kommet et øget fokus på den anerkendende tilgang, så man sikrer at borgerne oplever sig forstået og hørt fremadrettet.

På baggrund af ovenstående fastholdes bedømmelsen af indikatoren til at være opfyldt i høj grad.

## 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 4

#### Bedømmelse af Indikator 4.b

Det lægges til grund for bedømmelsen, at borger fra Solvænget, som socialtilsynet møder ved tilsynsbesøget, fortæller at vedkommende må være med til at bestemme og trives godt i tilbuddet og i sin bolig. Socialtilsynet bemærker, at borgers bolig er fyldt med ting der kendetegner at den er indrettet efter hans interesse for fiskeri, togbane mm. Borger fortæller at han ind i mellem oplever at blive forstyrret af sin nabo, der larmer, men at han selv taler med hende om det. Det observeres under besøget, at medarbejder holder sig på afstand og lader borger selv fortælle og er i nærheden hvis borger har brug for støtte til at ved at udtrykke sig, hvilket socialtilsynet anerkender og ser som et udtryk for en respektfuld og anerkendende tilgang til borgers ytringer.

På Skovbo er det en borger, der alene giver rundvisning på hele tilbuddet og fortæller om alt, stort som småt, som har hendes egen og andre borgers interesse. Borger fortæller, at vedkommende er meget glad for at bo der og for personalet. Borger viser stolt sin nye strukturtafle frem og fortæller, at hun kan være med til at bestemme alt. Socialtilsynet bemærker, at borger virker meget tryk og udviser ejerskab for sin bolig og for meget andet, der vedrører tilbuddet.

Det lægges også til grund, at ved tilsynsbesøget på Skovbo, observeres det under frokost, at borgerne selv har bestemt, hvad de vil spise. Der observeres et fint samspil mellem medarbejdere og borgere. Der er en hyggelig atmosfære og der tales om hvad der skal ske, senere på dagen. Socialtilsynet bemærker, at medarbejder fortæller om borgers personlige forhold mens andre borgere er til stede men er også opmærksomme på, at medarbejder kan være påvirket af, at socialtilsynet er tilstede.

Det lægges desuden til grund, at medarbejderne og ledelsen beskriver, at der er et gennemgående fokus på at borgerne er medinddraget i alt hvad der vedrører deres liv og i det der sker i fællesrummene. Ledelsen fortæller ved rundvisning på Solvænget, at borgerne selv kan bestemme om de er med i madordning, fra dag til dag, hvilket socialtilsynet anerkender som en fleksibel tilgang, som er relevant for målgruppens behov.

Det vægtes i bedømmelsen, at det fremgår, af det fremsendte materiale, at der afholdes beboermøder på Solvænget en gang månedligt, hvor emnerne er planlægning og evaluering af arrangementer og koloni samt drøftelse af omgangstone blandt borgerne mv. På Skovbo fremgår det, at gruppe C afholder beboermøde en gang om måneden og emnerne vedrører madønsker og diverse arrangementer. I gruppe D fremgår det, at der senest er afholdt beboermøde d. 26/2-2022 og d. 19/11-2022, hvilket socialtilsynet ikke finder er optimalt for borgernes mulighed for inddragelse i beslutninger vedrørende fællesskabet. Emnerne på møderne er yderst relevante, da de udover madønsker og arrangementer, omhandler husorden og hvordan de sociale spilleregler skal være blandt borgerne.

På baggrund af ovenstående fastholdes bedømmelsen af indikatoren til at være opfyldt i høj grad.

## Kriterium 5

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Der er ved bedømmelsen lagt vægt på:

- Borgerne giver udtryk for, at trives i tilbuddet.
- Der har været klager fra pårørende, som ledelsen har handlet på og iværksat tydeligere retningslinjer for opgave varetagelsen.
- Flere borgere modtager støtte fra hjemmeplejen samt egen læge, der ligeledes kommer i tilbuddet.
- Tilbuddet samarbejder med andre faggrupper, som fx distriktspsykiatrien, speciallæger, psykolog, Oligofreniteamet og misbrugskonsulenter, ud fra den enkelte borgers behov og ønsker.
- Det er et tværfagligt samarbejde mellem socialfaglige og sundhedsfaglige medarbejdere, der medvirker til at fokusere et helhedsperspektiv på borgeres fysiske og mentale sundhed.

## Indikator 5.a

*Borgerne trives i tilbuddet.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 5.a

Det lægges til grund for bedømmelsen, at borgerne giver udtryk for, at trives i tilbuddet. Medarbejdere fortæller også, at borgerne generelt opleves, at trives i tilbuddet. Der gives eksempler på, at flere borgere har udviklet sig i en positiv retning, som eksempelvis at opnå større selvstændighed og udvise ejerskab for egen sundhedstilstand. Der beskrives også en indsats overfor en borger, som tidligere havde et stort alkoholforbrug, hvor det er lykkedes at få nedbragt indtag af alkohol og borger er kommet i bedre trivsel. Borger opleves ikke at være så udfordret mere og der arbejdes nu frem mod nye delmål, rettet beskæftigelse.

Det lægges også til grund, at der har været klager fra pårørende i november 2023 og januar 2024 omkring flere borgere på Skovbo. Den ene klage omhandler en bekymring for en borger, som har givet udtryk for, ikke have fået nogen støtte af personalet, en dag vedkommende var sygemeldt fra sin dagbeskæftigelse. Handling på hændelsen blev en udarbejdelse af generel instruks, der skal anvendes, når en borger observeres syg eller giver udtryk for at være syg. Instruksen indeholder en tjekliste på hvad medarbejder skal undersøge, foretage sig og følge op på, indtil borger er rask igen, samt at disse punkter metodisk skal journaliseres og overdrages til næste medarbejder som overtager. Den anden klage omhandler en bekymring fra tre pårørende, til tre borgere, om at forholdene på tilbuddet ikke har den kvalitet som borgerne har behov for. Det vedrører, at der er flere langtidssygemeldte medarbejdere og at der ikke opleves tilstrækkelig tilstedeværelse af medarbejdere. Ledelsen har afholdt et møde med de pårørende og redegjort for, at de arbejder på at skabe ro, stabilitet og fagligt kompetente rammer på bostedet igen, så de kan øge trygheden og genskabe den kvalitet de gerne vil tilbyde.

Socialtilsynet anerkender, at ledelsen har fulgt op på klagerne og bemærker, at der siden nytiltrådt ledelse d. 1. december 2023 allerede er sket mange positive fremskridt. Medarbejderne giver udtryk for, at der er kommet et øget fokus på fagligheden og at de oplever den nye ledelse er kompetente og løsningsfokuseret. Medarbejderne oplever, at de har fået en tydeligere opgave forståelse, hvilket socialtilsynet ser som en positiv udvikling hen i mod at understøtte borgernes trivsel.

På baggrund af ovenstående fastholdes bedømmelsen af indikatoren til at være opfyldt i høj grad.

## Indikator 5.b

*Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.*

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.b

Det lægges til grund for bedømmelsen, at medarbejderne giver udtryk for at flere borgere modtager støtte fra hjemmeplejen samt egen læge, der ligeledes kommer i tilbuddet. Medarbejdere har ved tidligere tilsyn oplyst, at der også samarbejdes med andre faggrupper, som fx distriktspsykiatrien, speciallæger, Oligofreniteamet og misbrugskonsulenter, ud fra den enkelte borgers behov og ønsker.

Det lægges yderligere til grund, at medarbejdere oplyser, at der er opstartet et samarbejde med psykolog omkring sorgarbejde og der er ved at blive etableret et samarbejde med seksualvejledere, da det er et forhold, særligt de unge har behov for sparring med.

På baggrund af ovenstående fastholdes bedømmelsen af indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.

## Indikator 5.c

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 5.c

Det lægges til grund for bedømmelsen, at tilbuddet har ansat såvel pædagogiske uddannede medarbejdere og social og sundhedsfagligt uddannede medarbejdere, som indgår i det daglige arbejde med borgerne. Det tværfaglig arbejde er med til at fokusere et helhedsperspektiv på borgernes fysiske og mentale sundhed. Det fremgår af dialog med medarbejdere, at de har et god kendskab til borgerne, hvilket kommer til udtryk i medarbejdernes beskrivelse og eksemplificering af den pædagogiske indsats.

Det lægges til grund, at medarbejderne fortæller, at de vægter at borgerne deltager i sociale interaktioner, selv om de har forskellige planer, da det har værdi for den enkelte at være i et fællesskab. Der fortælles også, at der er enkelte borgere der får lavet demensskema en gang årligt og at viden om CB har været begrænset i tilbuddet, men som er ved at øges nu.

Det lægges yderligere til grund, at ledelsen oplyser, at medarbejderne har et tydeligt billede af hvem de går til, når der er bekymring for borgernes sundhed, som falder uden for tilbuddets kerneopgave og videns felt. De oplyser også, at tilbuddet har haft neuropsykologisk undervisning vedrørende en specifik borger, samt at de har indgået aftale med en neuropædagogisk specialist, gennem VISO, som fra april/maj 2024 vil være fast tilknyttet botilbuddene, dels som underviser på temadage med henblik på den ønskede kompetenceudvikling og dels som regelmæssig ekstern supervisor.

På baggrund af ovenstående fastholdes bedømmelsen af indikatoren til at være opfyldt i høj grad.

## Kriterium 6

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har været udfordret på, at forebygge magtanvendelser og håndtere registrering af udførte magtanvendelser. Der er ved bedømmelsen lagt vægt på:

- Der har været foretaget elleve magtanvendelser, i perioden d. 15/3-2023- 20/1-2024, vedrørende samme borger, der ikke er indberettet til myndighed eller underrettet Socialtilsynet.
- Der er udarbejdet en pædagogisk plan for samme borger der skal medvirke til at magtanvendelser så vidt muligt undgås fremadrettet.
- Tilbuddet har styrket den pædagogiske indsats omkring borgerne, ved at der altid er en medarbejder til stede, når omtalte borger er i fællesrummet, for at forebygge at lignende episoder opstår og at andre borgere ikke bliver utrygge.
- Tilbuddet har tydelige retningslinjer og procedurer for håndtering af magtanvendelser. Ledelsen redegør for, hvordan de sikrer grundig drøftelse af hændelserne, både hvad der skete op til og hvilke refleksioner og drøftelser hændelserne giver anledning til. Dermed beskrives højere grad af refleksion og faglige drøftelser, end indberetningerne afspejler.
- Der er kommet et øget fokus på den anerkendende tilgang, så man sikrer at borgerne oplever sig forstået og hørt. Der er organisatorisk sat nogle rammer op, som skal understøtte den pædagogiske indsats og forebygge magtanvendelser fremadrettet.

## Indikator 6.a

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 6.a

Det lægges til grund for bedømmelsen, at der siden sidste tilsynsbesøg er foretaget elleve magtanvendelser, i perioden d. 15/3-2023- 20/1-2024, vedrørende samme borger, der ikke er indberettet til myndighed eller underrettet Socialtilsynet. Tilbudsleder oplyser dagen efter tilsynsbesøget, at de er fundet frem, efter at han havde talt med andre medarbejdere end dem der deltog ved tilsynsbesøget og de blev herefter eftersendt til Socialtilsynet. Tilbudsleder forklarer, at ti magtanvendelser har været foretaget før hans ansættelse, under den tidligere leder og den seneste der fandt sted i januar, er han ikke blevet orienteret om.

Af de tilsendte magtanvendelserne fremgår det, at ni af magtanvendelserne omhandler situationer hvor medarbejder har kørt borger, i sin kørestol, ind i egen bolig, da han råber og generer andre borgere. Stort set alle magtanvendelser er enslydende i tekst, med få afvigelser og det fremgår, at medarbejderne henviser til at overholde husreglerne, at borger er "offer for sin egen uformåen" og i et enkelt tilfælde beskrives det, at formålet er, at borger skal mærke konsekvensen af at overtræde botilbuddets regler og at borger skal forstå, at man ikke skal forstyrre de andre borgere. Socialtilsynet bemærker, at ordlyden i beskrivelserne ikke er et udtryk for en anerkendende tilgang men at alle magtanvendelserne er udført med formålet at skabe tryghed for borger ved at komme ind i sin egen bolig og tilgodese hensynet til fællesskabet på tilbuddet. I den pædagogiske plan, for borgeren, redegøres for den forebyggende indsats. Her fremgår det, at personalet skal berolige borgeren, når der opleves tegn på uro og forsøge at aflede opmærksomheden eller motivere til aktiviteter i egen bolig. Det beskrives også, at borger kan huske, at man skal forholde sig roligt i fællesstuen, når man gør vedkommende opmærksom på det og hvis borger kommer i høj arousal, glemmer han det. En del af den pædagogiske strategi er, at minde borger om at reglen i fællesstuen er, at man taler sammen roligt og ikke råber, *når han kommer i høj arousal*. Socialtilsynet bemærker, at denne formulering kan virke modsigende i forhold til den bevidsthed der er omkring, at borger ikke kan huske (eller forstå) husreglerne, når han kommer i høj arousal og vil anbefale tilbuddet, at være mere tydeligt i deres handleanvisninger til medarbejdere om at understøtte, at magtanvendelser så vidt muligt undgås. Tilbuddet beskriver, at de efterfølgende har styrket indsatsen omkring borgerne, så der altid er en medarbejder til stede, når omtalte borger er i fællesrummet, for at forebygge at lignende episoder opstår, hvilket Socialtilsynet anerkender og finder relevant for alle borgers trivsel.

Af de øvrige magtanvendelser omhandler en magtanvendelse en situation, hvor borger er blevet fastholdt kortvarigt i forbindelse med blodprøvetagning i egen bolig. I denne fremgår det, at virksomhedsleder har været inddraget inden indgrebet blev foretaget. Socialtilsynet stiller sig undrende overfor, at ledelsen ikke efterfølgende har været opsøgende over for medarbejder i forhold til manglende indberetning. En anden magtanvendelse omhandler en situation hvor borger, i en periode på 2 timer og 30 minutter, mod sin vilje er blevet kørt til kontrol og røntgen på hospital, og hvor det har været nødvendigt for medarbejder at bære hørevern grundet borgers råben i afmagt. Socialtilsynet bemærker, at disse magtanvendelser kunne have været undgået, hvis medarbejderne havde ladet ansvaret for behandling, være op til behandlende læge jf. indikator 6.b.

Fælles for alle magtanvendelserne er, at der ikke er en leders vurdering af de forskellige indgreb og der er ikke udleveret Klagevejledning med begrundelsen om, at værge har samtykket til kontrollen. Socialtilsynet kan af dette ikke udlede om værge er blevet orienteret om hvert enkelt indgreb.

Det lægges også til grund for bedømmelsen, at de medarbejdere, som deltager i dialog ved tilsynsbesøget, beskriver en bevidsthed om balancen mellem omsorgspligt/svigt. De forklarer, at de er opmærksomme på at deres personlige normative forståelse ikke har betydning for den ramme de sætter op for borgernes ophold. Medarbejderne fortæller, at de har arbejdet sig frem mod at de skal have respekt omkring samværet med borgerne. Tidligere var der en holdning til, at alle medarbejdere skulle kunne med alle borgere, men at der nu er en forståelse af, at man må vise de nødvendige hensyn og møde borgerne med forskellige tilløb, hvilket også medvirker til at forebygge at der opstår situationer der kan fordrer en magtanvendelse. Af dialog med ledelsen, fremgår det at der er kommet et øget fokus på den anerkendende tilgang, så man sikrer at borgerne oplever sig forstået og hørt. Der er organisatorisk sat nogle rammer op, som understøtter den pædagogiske indsats og forebygger magt og voldsomme begivenheder. Socialtilsynet bemærker, at ledelse og medarbejdere samstemmende giver udtryk for en indsats, der fremadrettet skal understøtte, at magtanvendelser så vidt muligt undgås og anerkender en ændret tilgang end den, der er beskrevet i de nævnte magtanvendelser.

På baggrund af ovenstående ændres bedømmelsen af indikatoren fra opfyldt i meget høj grad til opfyldt i middel grad.



## Indikator 6.b

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 6.b

Det lægges til grund for bedømmelsen, at der jf. indikator 6.a er foretaget magtanvendelser, der ikke er indberettet til myndighed og underrettet Socialtilsynet. Af indberetningerne fremgår flere mangler;

- Manglende registrering, som udover at orientere myndighed også bruges i dialogen mellem leder og medarbejder som et vigtigt element i læring og refleksion, bl.a. i forhold til hvordan indgreb i fremtiden vil kunne undgås ved brug af pædagogiske metoder og tilgange.
- Der henvises i magtanvendelserne til tilbuddets husregler. Af lovgivning om Indgreb i selvbestemmelsesretten fremgår det, at en "Husorden" ikke kan danne grundlag for magtanvendelse eller andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for borgerne.
- Derudover fremgår det, at klagevejledning ikke er blevet udleveret og det fremstår utydeligt om pårørende eller værge, der kan varetage den pågældende borgers interesser, er blevet inddraget, og borgers retssikkerhed er dermed yderligere blevet udsat.
- Det fremgår i to af magtanvendelserne at der er anvendt magt i forhold til at modtage sundhedsydelser. Socialtilsynet bemærker, at det ikke er muligt at anvende magt i disse situationer med mindre at lægen har besluttet at anvende tvang. Efter lov om anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile kan en læge – under en række betingelser – beslutte at tvangsbehandle en patient, som i ord eller behandling modsætter sig en sundhedsfaglig behandling, som en værge, en nærmeste pårørende eller en fremtidsfuldmægtig har samtykket til, eller som en anden sundhedsperson med faglig indsigt på området eller Styrelsen for Patientsikkerhed har givet sin tilslutning til. Ved enhver beslutning om og anvendelse af tvang i forbindelse med behandling af varigt inhabile skal der udarbejdes en tvangsprotokol. Tvangsprotokollen skal blandt andet indeholde oplysninger om baggrunden for den beslutning, der er taget om anvendelse af tvang, varighed af tvangsbehandlingen, behandlingssted, m.v.

Det lægges også til grund for bedømmelsen, at medarbejderne bekræfter socialtilsynet i, at der ikke har været foretaget magtanvendelser, siden sidste tilsynsbesøg. De fortæller, at de er klædt godt på til at skulle indberette magtanvendelser. Alle episoder, også gråzoner, vil altid blive vendt med ledelsen og også med kollegaer. Socialtilsynet ser, at de manglende indberetninger af magtanvendelser vidner om en anden praksis end den medarbejderne beskriver og at det er tvivlsomt om håndtering og opfølgning med andre kollegaer og ledelse er udeblevet.

Det lægges yderligere til grund, at ledelsen er klar over fejl og mangler i magtanvendelserne og den manglende indberetning. Tilbuddet har tydelige retningslinjer og procedurer for håndtering af magtanvendelser. Ledelsen redegør for, hvordan de fremadrettet vil sikre en grundig drøftelse af hændelserne, både hvad der skete op til og hvilke refleksioner og drøftelser hændelserne giver anledning til.

På baggrund af ovenstående ændres bedømmelsen af indikatoren fra opfyldt i meget høj grad til opfyldt i lav grad.

## Kriterium 7

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt forebygger vold og overgreb. Der er ved bedømmelsen lagt vægt på:

- Tilbudsleder oplyser, at der har været 10 registreringer af vold mod personalet i perioden fra d. 14/11-2022 til d. 28/4-2023. Socialtilsynet vurderer, at det er sandsynligt, at der kan være episoder, der ikke er registreret, eftersom at der foreligger 11 magtanvendelser, der er foretaget på baggrund af borgers høje råben, som ikke er blevet indberettet.
- Personalet beskriver, at de er opmærksomme på, at deres måde at møde borgerne på, har indflydelse på om borgerne kan have voldsomme reaktioner og derfor har et ansvar for at understøtte at der ikke forekommer vold i tilbuddet.
- Ledelsen beskriver, at de har en systematisk praksis for registrering og dokumentering af vold og overgreb. Alle episoder tages op på teammøder og personalemøder. Der tales typisk om det pædagogiske arbejde med krav og afslag overfor borgerne i en travl hverdag. Selve resultatet af disse refleksioner, lægges i handleanvisninger under evt. delmål, eller i Døgnrytmeplanen.

## Indikator 7.a

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 7.a

Det lægges til grund for bedømmelsen, at tilbuddet har fremsendt ti registreringer af vold, i relation til medarbejderne, i perioden fra d. 14/11-2022 til d. 28/4-2023. Ved sidste tilsynsbesøg d. 14/3-2023 blev det af tilbuddet oplyst, at der havde været foretaget 3 registreringer af vold, i relation til medarbejderne. Socialtilsynet bemærker, at der dermed kan være gengangere af samme registreringer.

Af de ti registreringer, der relaterer sig til medarbejderne, omhandler de fem af dem en borger, som kan blive opfarende og råbe op, under hjælp til morgenrutiner, tre vedrører en borger som slår ud efter medarbejdere eller kaster med genstande når han bliver stresset og de sidste to omhandler skrig og råben, fra samme borger, som der er udført 11 magtanvendelser over for jf. indikator 6.a. Socialtilsynet bemærker, at der ved disse er omtalt, at borger har skreget i flere timer og at en af episoderne var udløst af, at medarbejdere valgte at udføre magtanvendelse, ved at køre borger til kontrol og røntgen på hospital, uden samtykke. Socialtilsynet bemærker endvidere, at det er sandsynligt, at der kan være episoder, der ikke er registreret, eftersom at der foreligger 11 magtanvendelser, der er foretaget på baggrund af borgers høje råben, som ikke er blevet indberettet.

Det lægges også til grund, at medarbejdere fortæller, at der tidligere har været kaos, men at der nu er mere ro og struktur, som både borgere og pårørende bemærker. På Skovbo har det bl.a. handlet om en borger med alkoholmisbrug, hvor indsatsen er skærpet og det er lykket at etablere et samarbejde med borger ved at skabe bedre struktur hverdagen og afholde tryghedsskabende samtaler, som motiverede borger til at opstarte samarbejde med Oligofreni teamet, der har haft betydning for borgers psykiske ro. Herefter er der indgået aftaler med borger om forbrug og opbevaring af alkohol og nu er borger i mindre grad påvirket og har mindre udfordrende og voldsom adfærd. Medarbejderne giver også udtryk for, at der ikke har været registreringer i en længere periode, da man har lært af situationer og har tilpasset indsatser og organisering af personalet omkring borgerne, så det møder dem mere anerkendende og har fokus på LA. Personalet beskriver, at de er opmærksomme på, at deres måde at møde borgerne på, har indflydelse på om borgerne kan have voldsomme reaktioner og derfor har et ansvar for at understøtte at der ikke forekommer vold i tilbuddet. Socialtilsynet bemærker, at der i januar 2024 var foretaget en magtanvendelse, som ikke har medført en registrering af vold men anerkender, at tilbuddet er i en positiv udvikling med forebyggende indsats for vold i tilbuddet.

Det lægges yderligere til grund, at ledelsen oplyser, at hver episode registreres i Sensum, og videresendes til ledelsen. Herfra tages de enkelte sager op på teammøder og personalemøder. Hvis det er særlige situationer, adspørges det pågældende personale om der er brug for en samtale, behandling eller lignende. Der tales typisk om det pædagogiske arbejde med krav og afslag overfor borgerne i en travl hverdag. Selve resultatet af disse refleksioner, lægges i handleanvisninger under evt. delmål, eller i Døgnrytmeplanen. Socialtilsynet anerkender, at der evalueres på episoderne og at erfaring fra disse medvirker til læring og forbedring af indsatsen i tilbuddet.

På baggrund af ovenstående, ændres bedømmelsen fra at være opfyldt i meget høj grad, til at være opfyldt i middel grad.

## 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

Det er socialtilsynets vurdering at tilbuddets daglige drift varetages kompetent af ledelsen. Tilbudsleder har relevant faglig baggrund, erfaring med ledelsesrollen og har arbejdet med specialområdet i en længere årrække. Der er i oktober 2021 ansat ny souschef, der har en sundhedsfaglig baggrund. Kombinationen med social- og sundhedsfaglige kompetencer i ledelsen, vurderes relevant i henhold til målgruppen og den faglige ledelse.

Borgerne har i forhold til deres behov, tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer. En del af medarbejderne har arbejdet længere tid i tilbuddet og har et indgående kendskab til borgerne.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,4

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en fagligt kompetent ledelse med relevant uddannelse og ledelseserfaring. Det er videre socialtilsynets vurdering, at kombinationen med en socialfaglig tilbudsleder og en sundhedsfaglig souschef, er hensigtsmæssig i henhold til borgernes behov og den faglige ledelse.

Medarbejderne beskriver, at der udøves en flad ledelsesstruktur, hvilket medarbejderne mener at det rigtige. Medarbejderne oplever at ledelsen lytter, og også er modtagelige for inputs og kritik. Det beskrives videre, at souschef med sundhedsfaglig baggrund har en god påvirkning på det faglige miljø, idet man også er blevet opmærksom på, at få den sundhedsfaglige profil med. Der peges blandt andet på souschefs viden om sundhedsloven, samt at souschef har været god i forhold til samarbejde med pårørende, hvor fagligheden er bragt i spil.

Socialtilsynet observerer, som ved tidligere år, at der er opstillet arbejdsstationer i fællesrummene på Skovbo. Socialtilsynet gør opmærksom på, at når borgerne betaler for fællesrummene, er disse at betragte som en del af borgernes hjem, hvorfor der ikke må opstilles arbejdsstationer til brug for medarbejderne. Ledelsen beskriver at have et aktuelt fokus på dilemmaer i relation til borgernes selv- og medbestemmelsesret og tilbuddets omsorgspligt og leder beskriver at arbejdsstationerne blandt andet understøtter en borgers behov for kontakt til medarbejderne.

### Indikator 8.a

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets leder har relevante kompetencer i forhold til at lede og drive tilbuddet. Det væger i vurderingen, at tilbudsleder har mange års erfaring med ledelse, samt erfaring med udvikling af sociale indsatser. Leder har ikke diplom i ledelse, men flere ledelseskurser. Tilbudsleder har især erfaring fra andre områder indenfor det sociale arbejde. Tilbudsleder vurderer selv, at erfaringen i at arbejde med komplekse forhold og tænke i udvikling har haft stor betydning. Det vægter videre, at souschef der tiltrådte 1. oktober 2021, har en sundhedsfaglig baggrund, da dette vurderes højst relevant i relation til tilbuddets målgruppe. Medarbejderne kommer med flere eksempler på, hvordan at souschefs sundhedsfaglige baggrund, er en styrke for den faglige ledelse af tilbuddet.

Medarbejderne beskriver, at der i tilbuddet er en flad ledelsesstruktur, hvilket giver medarbejderne en faglig autonomi som de har været vant til fra tidligere leder, og mulighed for indflydelse på tilbuddets drift. Medarbejderne beskriver videre, at de oplever at leder har tillid til, at medarbejderne udfører arbejdet med god kvalitet, ligesom de giver udtryk for at have tillid til leder.

På baggrund af ovenstående, vurderes indikatoren opfyldt i meget høj grad.



## Indikator 8.b

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 8.b

Det vægter i vurderingen, at der er indført fast supervision for Solvænget, men ikke for Skovbo. Skovbo skal dog starte op med fast supervision og det oplyses, at supervision er sat i kalenderen.

Tilbuddet benytter sig løbende af VISO og der er aktuelt et forløb i gang. Andet forløb er netop afsluttet. Der er opmærksomhed på at få inddraget VISO, når man bliver i tvivl om, hvordan man skal agere og medarbejderne finder, at det er med til at øge deres faglige muligheder og perspektiver.

Ledelsen får ekstern supervision på ledelsesrollen både som team og individuelt.

På baggrund af ovenstående, ændres indikatoren fra at være opfyldt i middel grad, til at være opfyldt i høj grad.

## Kriterium 9

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent.

Ledelsen har de seneste måneder haft fokus på tilbuddets sundhedsfaglige indsats, grundet påbud fra Styrelsen for patientsikkerhed, d. 18. marts 2022 (påbuddet er nu ophævet).

En del af medarbejderne har været i tilbuddet i mange år, hvilket sikrer et indgående kendskab til borgerne og en solid rutine i tilbuddets drift.

Socialtilsynet er ved tilsynsbesøget i dialog med ledelsen om tilbuddets juridiske konstruktion som ABL §105 tilbud, hvor medarbejderne leverer støtte i borgernes eget hjem, efter SEL § 85. Socialtilsynet vurderer, at der i nogle henseender, kan mangle en opmærksomhed på, at borgerne er lejere og dermed også har lejers rettigheder, og skal kunne varetage de forpligtelser der hertil følger. Dette ses fx ved, at socialtilsynet observerer, at der fortsat er opsat arbejdsstationer i fællesmiljøet i Skovbo. Socialtilsynet observerer hertil, at der ligger kalender med borgeraftaler samt et personligt brev til en borger, ved den ene arbejdsstation. Det observeres også, at medarbejderne har deres personlige ejendele i dueslag i fællesmiljøet. Videre beskrives en konkret situation, med dilemma vedrørende borgers ret til at bestemme over egen bolig og medarbejdernes arbejdsmiljø. Her vurderer socialtilsynet, at arbejdsmiljø vægtes højere, end borgers frie ret til at indrette sig i sin lejlighed, som denne ønsker. Tilbudsleder beskriver, at det er et meget stort fokus på, at boformen er i henhold til ABL §105/SEL §85, hvilket sætter nogle særlige udfordringer. Det er en større proces, som er sat i gang og det handler i høj grad om en kulturændring, som man skal sætte i gang, så der dannes et fælles billede af, at der er tale om selvstændige borgere med samme rettigheder og pligter som alle andre, men med individuelle udfordringer.

Ledelsen forklarer, at arbejdsstationer blandt andet er etableret for at imødekomme konkret borgers behov for at have kontakt til medarbejderne, hvorfor medarbejderne dokumenterer mv., i fællesmiljøet, hvor borger så kan se medarbejder. Hvis sådanne løsninger er nødvendige for at imødekomme borgers behov, vurderer socialtilsynet, at der kan være uoverensstemmelse mellem tilbuddets mulighed for at yde tilstrækkelig støtte, tilbuddets fysiske rammer og tilbuddets målgruppe. Socialtilsynet vil ved senere tilsyn følge op på, om der er borgere indskrevet i tilbuddet, der falder uden for tilbuddets målgruppe. Tilbudsleder reflekterer under tilsynsbesøget frem til, at der på den korte bane er brug for fokus på GPRD og at der ikke ligger fortrolige papirer fremme. På længere sigt er der brug for en større udredning af, hvilke muligheder leder konkret har, når borgernes forudsætninger udfordrer tilbuddets konstruktion.

Socialtilsynet anerkender, at ledelsen agere pragmatisk i forhold til problematikken men vurderer, at arbejdsstationer i fællesområdet ikke er foreneligt med tilbuddets konstruktion. Socialtilsynet har dermed opsat udviklingspunkt i relation til, at borgernes fællesmiljø på Skovbo, ikke benyttes som medarbejdernes arbejdsplads. Socialtilsynet har også tidligere påpeget, at der ikke bør være arbejdsstationer i fællesmiljøet når der er tale om borgernes hjem og områder som borgerne betaler for.

## Indikator 9.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.a

Det vægtes, at alle medarbejdere har en fagligt relevant uddannelse og en stor gruppe af medarbejdere har været ansat i tilbuddet gennem mange år, og derved har et indgående kendskab til borgerne.

Medarbejderne har relevante kurser og har en grundlæggende undervisning i KvaliKombo, som er tilbuddets pædagogiske værdigrundlag. Det oplyses, at der er kommet et fornyet fokus på KvaliKombo, efter at medarbejder har opdateret redskaber som benyttes i denne tilgang.

Tilbuddet benytter sig af IKT redskaber, som fx Go Talk Now, hvilket understøtter, at kommunikationsformen tilrettes efter den enkelte borgers behov.

Det vægtes, at borgerne giver udtryk for, at være glade for tilbuddets medarbejdere og oplever at modtage den støtte de har behov for.

Medarbejderne beskriver, at der er et større samarbejde på tværs af afdelingerne end tidligere, således at medarbejdernes kendskab til borgerne på tværs af tilbuddet styrkes. Før man indkalder vikarer, prøver man først om den anden afdeling har tid til at støtte.

Medarbejdere og leder giver udtryk for, at der er en tilpas normering i tilbuddet. Medarbejderne beskriver, at der i en periode er gået en del tid med opdatering af viden omkring dokumentation i forhold til sundhed, i forbindelse med påbud fra STPS, hvilket borgerne har givet udtryk for også at kunne mærke. Det beskrives, at der nu er mere ro på, og at man igen har den fornødne tid til borgerne.

På baggrund af ovenstående, vurderes indikatoren fortsat opfyldt i meget høj grad.

## Indikator 9.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Det vægtes i vurderingen, at der ved tilbuddets årsrapport d. 09.05.2022, oplyses en personalegennemstrømning på 8,9%. Dette vurderes ikke at være højere end på sammenlignelige tilbud.

På baggrund af ovenstående fastholdes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.

## Indikator 9.c

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

**Bedømmelse** 2

### Bedømmelse af Indikator 9.c

Det vægtes i vurderingen, at tilbuddet i oplysningsskema, oplyser hhv. 13,76 og 37,1 fraværdsdage for afdelingerne Skovbo og Solvænget, over det seneste år. Fraværet er dermed for afdeling Skovbo ikke højere end på sammenlignelige tilbud, mens det for afd. Solvænget er væsentligt højere.

Medarbejdere og ledelse redegør relevant for det forhøjede sygefravær, hvor der peges på, at der har været sygdom i forbindelse med opstart af nye medarbejdere. Der har derudover været en fastansat langtidssygemeldt. Socialtilsynet er på baggrund heraf ikke bekymret og forventer, at sygefraværet ved næste tilsynsbesøg er nedbragt igen.

På baggrund af ovenstående, ændres indikatoren fra at være opfyldt i meget høj grad, til at være opfyldt i lav grad.

## Indikator 9.d

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.d

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere, i høj grad er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

Tilbuddet benytter sig af faste vikarer og har i en periode haft ansat en medarbejder i en midlertidig periode. Medarbejderne oplever ikke at der bruges mange vikarer. Borgerne giver udtryk for, at der af og til er vikarer i tilbuddet men, at det oftest er nogen som de kender. Man bruger ikke eksterne vikarer.

Der er til dels tale om uddannede vikarer og ellers med god erfaring eller studerende indenfor sociale fag. Medarbejderne giver udtryk for, at det er gode og stabile medarbejdere, som træder fint ind i samarbejdet og løser opgaverne godt. Vikarer er ikke med til møder med mindre der er tale om vikariat i faste stillinger. Tilbuddet sikrer viden igennem "vikarmappen" eller lignende. Der afholdes vikarmøder to gange årligt, men da det er frivilligt om man vil møde op, er deltagelse lidt svingende.

Det er meget sjældent, at man har brug for vikarer til nattevagter, og det synes medarbejderne er godt af hensyn til borgerne. Man bruger også hinanden mere på tværs i tilbuddet, hvilket sikrer genkendelighed på tværs af tilbuddet og medvirker til, at nedbringe vikarforbruget, hvor det kun drejer sig som støtte i et par timer.

På baggrund af ovenstående, vurderes indikatoren opfyldt i meget høj grad.

## 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

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere er kompetente, har relevant uddannelsesbaggrund og har opdateret viden om tilbuddets faglige tilgange og metoder. Der er gennemført uddannelsesaktiviteter der er relevante i relation til målgruppen og der arbejdes relevant med tilbuddets værdimæssige referenceramme - KvaliKombo. Derudover er det fortsat socialtilsynets vurdering, at borgerne mødes med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger, ønsker og behov. Det afspejles overordnet i samspillet med borgerne, at medarbejderne har en anerkende tilgang til borgerne.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at borgerne oplever at modtage en støtte, der modsvarer deres individuelle behov.

Det er Socialtilsynets vurdering, at medarbejderne samlet set har relevante kompetencer i forhold til målgruppen. Det har ved årets tilsyn også vægtet, at der gives eksempler på, at medarbejderne i nogle henseender, mangler en bevidsthed om tilbuddets juridiske konstruktion, og dermed borgernes rettigheder ved at bo i egen bolig med lejekontrakt. Socialtilsynet vurderer, at denne bevidsthed afspejler sig i medarbejdernes tilgang til borgerne, som i højere grad kunne tage udgangspunkt i den enkelte borgers rettigheder. Det skal bemærkes, at socialtilsynet kun ser få eksempler på dette.

Det vurderes, at medarbejderne har en god bevidsthed om, hvornår sundhedsfaglige kompetencer skal inddrages. Medarbejderne beskriver, at der er instruks omkring fysiske skavanker hos borgerne, som måske/måske ikke skal behandles. Derved kan man få sundhedsfaglige medarbejder til at se på det og ellers skal medarbejderne tage initiativ til at opsøge borgers egen læge eller 1813.

Socialtilsynet vurderer samtidig, at medarbejderne generelt møder borgerne med en anerkendende tilgang og med fokus på at skabe muligheder for borgers trivsel og udvikling.

Leder beskriver, at medarbejderne kan komme med ønsker for videreuddannelse, samt at uddannelse som regel planlægges på tværs af medarbejdergruppen, så uddannelsesaktiviteter understøtter fælles faglige tilgange og et fælles fagligt sprog.

## Indikator 10.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 10.a

Det vægter i vurderingen, at alle faste medarbejdere har relevant socialfaglig eller sundhedsfaglig uddannelse. Det oplyses, at der nu er ansat medarbejdere med sundhedsfaglig uddannelse på begge afdelinger, ligesom souschef er sundhedsfagligt uddannet. Medarbejderne giver udtryk for en oplevelse af, at de har fået en tværfaglighed, som er relevant. Af ikkefastansatte medarbejdere, har nogle relevant uddannelse, mens andre har erfaring med målgruppen og andre er under relevant uddannelse.

De fleste medarbejdere har været på uddannelse i tilbuddets overordnede referenceramme, KvaliKombo. Medarbejderne oplever, at tilbuddets fokus på KvaliKombo, er gået lidt op og ned gennem årene, men at der pt. er et fornyet fokus, da medarbejdere har kastet et blik på nogle arbejdsredskaber, og gjort dem mere anvendelige i tilbuddets praksis.

Fem af tilbuddets medarbejdere, har været på kursus i demens. Der er ikke på nuværende tidspunkt demens blandt borgergruppen, men da borgerne blive stadig ældre, ønsker man at være på forkant med sådanne problematikker, da man forventer at det vil dukke op på sigt. Dette vurderes relevant i forhold til tilbuddets konstruktion, hvor borgerne bor i lejligheder med lejekontrakt, og kan forvente at blive i boligerne i mange år.

10 medarbejdere har været på kursus i tilbuddets dokumentationssystem, da der er kommet nye moduler. De nye moduler i dokumentationssystemet, forventes at kvalificere tilbuddets dokumentationspraksis og arbejdet med borgernes mål, yderligere. Ledelsen beskriver, at særligt det nye sundhedsmodul, har givet et anderledes fokus på borgerne og deres behov.

På baggrund af ovenstående, vurderes indikatoren fortsat opfyldt i meget høj grad.

## Indikator 10.b

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 10.b

Det vægtes i vurderingen, at borgerne giver udtryk for at være glade for medarbejderne og deres kontaktpersoner, samt at borgerne oplever at modtage den støtte de har behov for.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af dialog med borgere og medarbejdere, at medarbejderne har de rette personlige og relationelle kompetencer.

Det vægter i vurderingen, at medarbejderne mestre forskellige IKT-redskaber, som fx Go Talk Now, samt tegn til tale, og således har kompetencer til at tilpasse kommunikationsformen, efter den enkelte borgers behov.

Ledelsen giver eksempel på dilemma om borgers ret til at indrette sin lejlighed som denne ønsker, og medarbejdernes arbejdsmiljø. Socialtilsynet vurderer, at borger i dette dilemma begrænses i sin ret, hvilket vægter i vurderingen. Videre ses eksempel på, at borger ligeledes begrænses i sin færden i fællesmiljø, da denne ikke må komme i køkkenet. Ved begge eksempler opfordrer socialtilsynet til, at der arbejdes pædagogisk med at finde løsninger, der imødekommer borgernes behov, uden at deres rettigheder begrænses.

På baggrund af ovenstående, ændres indikatoren fra at være opfyldt i meget høj grad, til at være opfyldt i høj grad.

## 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

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske overordnet understøtter borgernes udvikling og trivsel.

De fysiske rammer vurderes at understøtte borgernes behov for privatliv og skaber mulighed for socialt samvær med de øvrige borgere, i det omfang de selv ønsker det. Borgernes lejligheder er tidssvarende og imødekommer borgernes særlige behov og er hjemligt indrettet.

Det vægter samtidigt, at tilbuddet har opsat arbejdsstationer i tilbuddets fællesmiljø i afd. Skovbo. Skovbo har kun ét personalekontor, der er placeret i den ene ende af afdelingen. Tilbuddets ledelse har oplyst, at arbejdsstationerne er opsat, for at kunne imødekomme borgernes behov for, at have personale tæt på. Dermed skal arbejdsstationerne være med til at skabe nærhed for borgerne, mens personale dokumenterer mv. Det vægter i vurderingen, at tilbuddet evne til at imødekomme borgernes behov i dette henseende, kommer på bekostning af, at der indrettes kontorlignende faciliteter i fællesområdet. Denne løsning afspejler i højere grad, at tilbuddet er medarbejdernes arbejdsplads, end borgernes eget hjem. Socialtilsynet har siden tilsynet i 2022, været i dialog med tilbuddets ledelse, om placeringen af arbejdsstationerne og der arbejdes aktuelt på en løsning, hvor der ikke skal være arbejdsstationerne i fællesområdet.

**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. I begge afdelinger, har borgerne mulighed for privatliv og samvær med andre borgere. Borgerne som socialtilsynet taler med under tilsynsbesøget, udtrykker tilfredshed med deres bolig, og de hjem som Socialtilsynet ved indeværende og tidligere tilsyn har fået fremvist, afspejler personlige interesser og ønsker.

Socialtilsynet er, jf. beskrivelse i indikator 14.b og 14.c, opmærksom på, at tilbuddets fysiske indretning ift. servicearealer på afd. Skovbo, kan udfordre at medarbejderne kan levere den støtte som borgerne har behov for, uden at skulle dokumentere mv., i fællesarealet, hvorfor der er opsat kontorlignende faciliteter i fællesarealerne. Ledelsen er opmærksom på problematikken og det er socialtilsynets forståelse, at der aktuelt arbejdes på en løsning, hvor der ikke skal være kontorlignende faciliteter i fællesområdet.

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

På baggrund af udsagn fra borgere og medarbejdere vurderes det, at borgernes trives i de fysiske rammer.

Socialtilsynet er opmærksom på, at tilbuddet aktuelt har indrettet arbejdsstationer i fællesområdet, for at have mulighed for at imødekomme borgernes behov for fysisk at have medarbejdere tæt på. Dermed kommer tilbuddets evne til at imødekomme borgernes særlige behov - og dermed understøtte borgernes trivsel - også på bekostning af, at der i tilbuddet er kontorlignende faciliteter i fællesområdet. Ikke desto mindre, lader borgerne på det forelæggende til, at trives med denne løsning.

På baggrund af ovenstående, fastholdes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.



## Indikator 14.b

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.*

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Det vægter, at borgerne har mulighed for at til- og fravælge socialt samvær i tilbuddets fællesområder, alt efter behov. På afd. Solvænget, ligger der en klub i kælderen, som borgerne og eksterne borgere benytter, hvilket gør det let for borgerne, at tilvælge samvær med borgere udefra, hvis de ønsker dette.

Det vægter, at tilbuddet har opsat arbejdsstationer i tilbuddets fællesmiljø i afd. Skovbo. Skovbo har kun ét personalekontor, der er placeret i den ene ende af afdelingen. Tilbuddets ledelse har oplyst, at arbejdsstationerne er opsat, for at kunne imødekomme borgernes behov for, at have personale tæt på. Dermed skal arbejdsstationerne være med til at skabe nærhed for borgerne, mens personale dokumenterer mv. Det vægter i vurderingen, at tilbuddet evner til at imødekomme borgernes behov i dette henseende, kommer på bekostning af, at der indrettes kontorlignende faciliteter i fællesområdet. Denne løsning afspejler i højere grad, at tilbuddet er medarbejdernes arbejdsplads, end borgernes eget hjem. Socialtilsynet har siden tilsynet i 2022, været i dialog med tilbuddets ledelse, om placeringen af arbejdsstationerne og der arbejdes aktuelt på en løsning, hvor der ikke skal være arbejdsstationerne i fællesområdet.

På baggrund af ovenstående, ændres indikatoren fra at være opfyldt i meget høj grad, til at være opfyldt i middel grad.

## Indikator 14.c

*De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.*

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 14.c

Det vægter, at de boliger som socialtilsynet har fået fremvist ved indeværende og tidligere tilsyn, alle fremstår personligt indrettet og som borgernes eget hjem. I fællesområder ses ligeledes billeder mv, der afspejler

Det vurderes, at medarbejderne har en opmærksomhed mod, at tilbuddet er borgernes hjem, hvilket blandt andet afspejles ved medarbejders refleksioner om balancen mellem stabilitet i organiseringen af medarbejderressourcer, og hensynet til at tilbuddet er borgernes hjem.

Det vægter, at tilbuddet har opsat arbejdsstationer i tilbuddets fællesmiljø i afd. Skovbo. Dette afspejler i højere grad, at tilbuddet er medarbejdernes arbejdsplads, end borgernes eget hjem. Socialtilsynet har siden tilsynet i 2022, været i dialog med tilbuddets ledelse, om placeringen af arbejdsstationerne. Tilbuddet har nedlagt nogle permanente arbejdsstationer, til fordel for en mere mobil løsning, men der ses fortsat kontorlignende faciliteter i fællesområdet i afdelingen. Tilbuddets ledelse har oplyst, at arbejdsstationerne er opsat for et hensyn til borgere, der har behov for at have personale tæt på, da Skovbo har kun ét personalekontor, der er placeret i den ene ende af afdelingen. Arbejdsstationerne skal dermed skabe mere nærhed, mens medarbejderne dokumenterer mv. På denne baggrund vurderes det, at der er elementer i de fysiske rammer, der modarbejder sammenhængen mellem at kunne understøtte borgernes særlige behov, og hensynet til at tilbuddet afspejler at det er borgernes hjem. Problematikken skal også ses i lyset af, at tilbuddet er konstrueret som et tilbud efter Almenboliglovens § 105, hvor borgerne har lejekontrakt med et boligselskab, og hvor borgerne modtager støtte efter SEL § 85.

Socialtilsynets bemærker, at ledelsen arbejder aktivt på at finde en løsning på ovenstående problematik.

På baggrund af ovenstående, ændres indikatoren fra at være opfyldt i meget høj grad, til at være opfyldt i middel grad.

## Økonomi

### Økonomi

#### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet 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 gennemsigtighed 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 ses 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 0,9 %

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 2022 er retvisende, og at budget for 2024, som er godkendt d. 21.12.2023, sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, herunder:

De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer udgør svarende til 30,4 timer pr. borger pr. uge på Solvænget og 48,6 timer pr. uge på Skovbo.

Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 357 kr., hvilket ligger på i den lave ende af spændet sammenlignet med andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden.

Den socialfaglige kvalitet, jf. kvalitetsmodellen, vurderes at ligge på et højt niveau.



## Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet vurderer dette på baggrund af årsrapporttal for 2022 indsendt på Tilbudsportalen samt budget 2024, som er godkendt d. 21.12.2023, da årsbudgettet:

sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

ikke indeholder udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed.

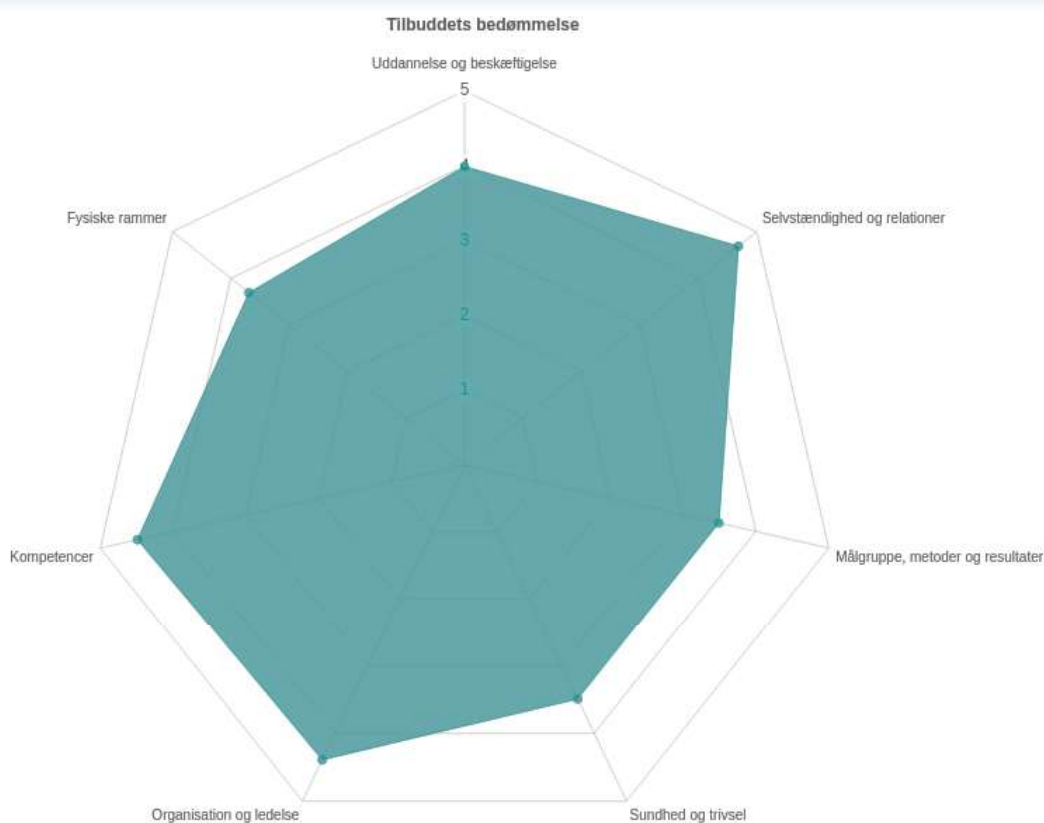
giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

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

Socialtilsynet har påset, 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

- Opgørelse af sygefravær
- Øvrige dokumentkilder
- Magtindberetninger
- Godkendelsesbrev
- Borgeroversigt
- Pædagogiske planer
- Arbejdsplan
- Hjemmeside
- Tilbudsportalen
- Dokumentation
- Medarbejderoversigt

## Interviewkilder

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse

### Beskrivelse

Interview med 3 medarbejder fra Skovbo og 2 medarbejdere fra Solvænget.

Besøg i borgers bolig, ved Solvænget og rundvisning af borger ved Skovbo og besøg i borgers bolig.

Interview med botilbudsleder og afdelingsleder ved Solvænget

## Observationskilder

### Kilder

- Borgere
- Medarbejdere

### Beskrivelse

Kort observation af frokost på Skovbo