



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: Ungehuset

Dato for generering af rapport: 05-07-2023

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  |
| Sundhed og trivsel                         | 6  |
| Kriterium 4                                | 6  |
| Kriterium 5                                | 7  |
| Kriterium 6                                | 9  |
| Kriterium 7                                | 10 |
| Kompetencer                                | 12 |
| Kriterium 10                               | 12 |
| Økonomi                                    | 14 |
| Økonomi 1                                  | 14 |
| Økonomi 2                                  | 15 |
| Økonomi 3                                  | 15 |
| Spindelvæv                                 | 16 |
| Datakilder                                 | 16 |
| Interviewkilder                            | 16 |
| Observationskilder                         | 17 |



## 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 yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



## Basisinformation

|                    |  |
|--------------------|--|
| Tilbuddets navn    | Ungehuset  |
| Hovedadresse       | Sveasvej 3<br>3700 Rønne   |
| Kontaktoplysninger | Tlf.: 51672560<br>E-mail: Charlotte.Bjaler@brk.dk<br>Hjemmeside: <a href="http://brk.dk">http://brk.dk</a>   |
| Tilbudsleder       | Charlotte Bjaler   |
| CVR-nr.            | 26696348   |
| Virksomhedstype    | kommunal   |
| Tilbudstyper       | Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7  |
| Pladser i alt      | 4  |
| Målgrupper         | Anden psykisk vanskelighed<br>Kriminalitet, ikke-personfarlig<br>Omsorgssvigt<br>Opmærksomhedsforstyrrelse<br>Tilknytningsforstyrrelse<br>Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder |

## Resultat af tilsynet

|                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| Status for godkendelse | Godkendt                             |
| Tilsynet er udført af  | Socialtilsyn Hovedstaden             |
| Tilsynskonsulenter     | Carina Horn<br>Birgitte Barkholt     |
| Tilsynsbesøg           | 09-05-2023 12:00, Anmeldt, Ungehuset |

## Basisinformation (Afdelinger)

| Afdeling  | Målgrupper   | Pladser i alt | Afdelinger                                |
|-----------|--|---------------|---|
| Ungehuset | Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder, Omsorgssvigt, Tilknytningsforstyrrelse, Anden psykisk vanskelighed, Kriminalitet, ikke-personfarlig, Opmærksomhedsforstyrrelse | 4             | Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7 |



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført driftsorienteret tilsyn, i Ungehuset, ved anmeldt tilsynsbesøg den 9. maj 2023.

Ved det aktuelle tilsynsbesøg har der været fokus på følgende af kvalitetsmodellens temaer:

Tema 4) Sundhed og trivsel samt tema 6) kompetencer. Desuden er temaet omkring økonomi behandlet i forbindelse med socialtilsynets godkendelse af indberettet budget for 2023.

Der er ikke sket ændringer i forhold til de resterende temaer, hvorfor temaerne fra tidligere tilsynsrapport fortsat er gældende.

Socialtilsynet har forud for tilsynet modtaget udvalgt dokumentation, og ved tilsynet besigtiget de fysiske rammer og interviewet ledelse, medarbejdere og unge.

Socialtilsynet vurderer, på baggrund af det aflagte tilsynsbesøg, samt den udførte triangulering af dokumentdata, interviews og observationer, at Ungehuset fortsat lever op til kvalitetsmodellens krav til godkendte sociale tilbud. Ungehuset Bornholm, er godkendt som kommunal døgninstitution i medfør af lov om social service § 66, stk. 1, nr. 7, til at modtage 4 unge i alderen 15 til 17 år i døgnanbringelse, med mulighed for efterværn til unge, i alderen 18 til 22 år. Ungehusets døgntilbud er en del af en større organisation, der leverer støtte til udsatte børn og familier på Bornholm.

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at Ungehuset drives af en fagligt kompetent ledelse samt kvalificerede medarbejdere. Ledelsen varetages aktuelt af to konstituerede medarbejdere, som på kompetent vis formår at understøtte driften og tilgangen til de unge i tråd med tilbuddets målsætning og værdigrundlag.

Det er socialtilsynets vurdering, at de unge mødes af kompetent personale, og ledelsen har sikret en relevant organisering af tilbuddet, der varetages af henholdsvis ungekonsulenter og såkaldt ATA/ansigt-til-ansigt medarbejdere samt nattevagter. Endvidere vurderer socialtilsynet, at medarbejderne besidder relevante socialfaglige kompetencer i henhold til deres stillingsbetegnelse og i henhold til deres indsats overfor de unge. De unge har ved gentagne tilsynsbesøg oplyst, at de overordnet trives i tilbuddet, hvor de oplever at blive mødt anerkendende og respektfuldt af medarbejderne. Dog har de unges ligeledes ved gentagne tilsynsbesøg oplyst, at de ikke trives i de fysiske rammer.

Socialtilsynet har ved tidligere såvel som ved seneste tilsynsbesøg haft en skærpet opmærksomhed på tilbuddets fysiske rammer, der vurderes ikke længere at understøtte målgruppens behov og tilbuddets formål. Socialtilsynet har særligt haft en opmærksomhed på, at der ikke er nogle egentlige opholdsrum tilgængelige for de unge, da disse lokaler ofte anvendes til mødeaktiviteter, der er de unge uvedkommende. De unge har ligeledes først adgang til fælles køkken og opholdsrum efter kl. 15, hvilket socialtilsynet vurderer ikke tilgodeser de unges behov.

Socialtilsynet har på denne baggrund den 12. juni 2023 afholdt dialogmøde med tilbuddets ledelse og driftsherre, hvor fokus har været på de fysiske rammers udfordringer, herunder tilbuddets:

- Fælleskøkken, der fremstår uden udluftning og dagslys.
- Fællesarealer, der anvendes til mødeaktiviteter samt deles med andre udefrakommende unge.
- Manglende internet til de unge, hvilket bidrager til en forringelse af de unges livsførelse både socialt men også i forhold til uddannelse.
- Værelsernes størrelse, der udfordrer de unge i forhold til at have gæster på besøg og samtidig besværliggør lektielæsning, der må foretages i den unges seng, idet der ikke er plads til et skrivebord. Dertil kommer udfordringer i forhold til temperatur, idet der ikke er mulighed for tilstrækkelig udluftning.

Socialtilsynet har sammen med tilbuddets ledelse og driftsherre haft fokus på, hvordan de fysiske rammer på kort sigt kan forbedres, så de i højere grad imødekommer de unges behov. Socialtilsynet er enige med ledelse og driftsherre om, at det ikke er muligt på kort sigt at ændre værelsernes størrelse. På baggrund af ovenstående fokusområder har socialtilsynet aftalt med ledelse og driftsherre, at de inden 17. juli 2023 fremsender tids- og handleplan med løsninger, som driftsherre agter at sætte i værk i forhold til udbedring af de øvrige mangler.

## Særligt fokus i tilsynet

### Sanktioner

#### Påbud

Ingen påbud

#### Vilkår

Ingen vilkår



## 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 fortsat socialtilsynets vurdering, at Ungehuset har fokus på de unges sundhed og trivsel, samt at Ungehuset understøtter de unges selv- og medbestemmelse. Medarbejdere og leder besidder relevante socialfaglige kompetencer i forhold til at yde kvalificeret støtte til målgruppen, og tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører i forhold til at understøtte de unges fysiske og mentale sundhed og trivsel. De unge oplever generelt at trives i den indsats, som tilbuddet leverer, og giver selv udtryk for, at de oplever at blive mødt anerkendende og respektfuldt af medarbejderne. Dog giver de unge såvel som medarbejdere og ledelse udtryk for, at de unge ikke trives i de fysiske rammer, idet disse ikke modsvarer de unges behov, herunder sociale såvel som behov for selvstændighed.

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at Ungehuset har fokus på, og arbejder med at forebygge vold og overgreb.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at Ungehusets pædagogiske tilgange forebygger, at magtanvendelser og konflikter generelt forekommer på tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at medarbejdernes tilgang til de unge er konfliktnedtrappende og fokuseret på de unges langsigtede udvikling.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,4

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at Ungehuset har fokus på og understøtter de unges selvbestemmelse og medbestemmelse. Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at de unge ved gentagne tilsyn beskriver, at de oplever at blive mødt anerkendende og respektfuldt af medarbejderne. Ved det aktuelle tilsyn beskriver en ung, at Ungehuset tilbyder frihed under ansvar for den unge, hvor tilbuddet giver den unge mulighed for selv at tage ansvaret, men fortsat er parat til at gribe den unge ved behov. Den unge beskriver endvidere, at alle medarbejderne er gode at gå i dialog med og at de er lyttende og tilgængelige.

### Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Bedømmelsen fastholdes.

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på de unges udtalelser samt medarbejdernes beskrivelse af tilgangen til de unge.

En af de unge oplyser, at denne oplever at alle medarbejderne er gode til at lytte og gode at tale med. Det er altid muligt at få fat i en medarbejder. Derudover er det den unges oplevelse, at alle medarbejderne er lydhøre i forhold til de unges behov for f.eks. ro, også på cafeaftner.

Medarbejderne oplyser, hvordan indsatsen, de udfører overfor de unge, kun virker, hvis de lytter til de unge.

Det fremgår tydeligt i samtale med medarbejderne, at medarbejderne lytter til de unge og respekterer og anerkender de unge.



## 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 ændre bedømmelsen fra 4 til 3.

Socialtilsynet lægger i bedømmelsen vægt på oplysninger fra de unge samt medarbejderne og ledelse.

En af de unge oplyser ved tilsynsbesøget, at det som ung er let at få indflydelse på madvalg. De unge oplyser, at der ikke er nogen husmøder i tilbuddet, men den unge mødes hver uge med sin ungekonsulent. Derudover oplyser den unge, at det er let at få sat sociale ture ud af huset i værk. I høringsvaret fra tilbuddet oplyses det, at der er aftalt/planlagt husmøder hver anden måned, som dog er vanskelige at få gennemført, da motivationen hos den unge ikke altid er så stor herfor, men der arbejdes fortsat på dette i tilbuddet.

Socialtilsynet lægger vægt på tidligere såvel som nuværende unges oplysninger om, at de har selv- og medbestemmelse i forhold til hverdagen i tilbuddet. Ungehuset har relevante husregler, som skal sikre de unges udvikling og trivsel, men generelt har de unge frihed under ansvar.

Ved tilsynsbesøget observerer socialtilsynet husreglerne for tilbuddet, der hænger på en væg. Adspurgt om der er sket nogen ændringer, oplyser ledelsen, at gæster i weekenden nu først behøver forlader tilbuddet kl. 23, hvilket tidligere var kl. 22, ellers er det forsat de samme regler, der gælder.

Bedømmelsen afspejler de unges manglende indflydelse på de fysiske rammer, hvor de unge ikke har indflydelse på, at de f.eks. skal dele toilet/bad med andre, hvilket en af de unge udtrykker som en udfordring ved tilsynsbesøget. Derudover lægger socialtilsynet vægt på medarbejder og ledelses beskrivelser vedrørende manglerne ved de fysiske rammer, hvor de unge ikke har adgang til fælles køkkenet og fællesrummene før efter kl. 15. Endvidere kan fællesarealerne anvendes til mødeaktiviteter, der er de unge uvedkommende, hvorfor de unge ikke kan være sikre på at have adgang til disse.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen og medarbejderne har en relevant opmærksomhed på at finde en løsning ift. tilbuddets fysiske rammer, som i højere grad skal stemme overens med, at unge bor i tilbuddet længere tid, hvilket stiller andre og højere krav til hjemlighed, uhindret adgang og eneret til fællesarealerne.

## Kriterium 5

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer i høj grad, at Ungehuset understøtter de unges fysiske og mentale sundhed og trivsel. De unge har adgang til relevante sundhedsydelse, og det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets viden og indsats medvirker til øget trivsel og udvikling. De unge er indskrevet med egen økonomi, men kan deltage i morgenmad og fællesspisning om aften dagligt, ligesom der er mulighed for at få madpakke med.

Socialtilsynet lægger særlig vægt på, at de unge såvel som medarbejderne beskriver, at temperatur på de unges værelser i de varmere måneder ligger meget højt. De unge og nattevagten har tidligere oplyst, hvordan de har måtte forlade værelserne for at sove i fællesstuen, hvor der ikke er ligeså varmt.



## Indikator 5.a

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 3

### Bedømmelse af Indikator 5.a

Bedømmelsen sænkes fra 5 til 3.

I bedømmelsen lægges der vægt på udtalelser fra de unge, medarbejderne og ledelsen ved tilsynsbesøget.

En af de unge giver udtryk for at trives i forhold til tilbuddets indsats, som den unge er glad for og profiterer af. Den unge udtaler samtidig, at denne oplever udfordringer i forhold til tilbuddets fysiske rammer. Den unge beskriver, hvordan der bliver meget varmt på værelserne om foråret og sommeren, allerede ved tidspunktet for tilsynsbesøget i starten af maj, er der varmt på værelserne, og værelsernes vinduer er lige ud til en parkeringsplads i stueetage, hvor der ofte færdes andre mennesker, som kan kigge lige ind til de unge, hvorfor de unges gardiner altid er trukket for. Medarbejderne udtalelser om disse forhold stemmer overens med den unges, da nattevagterne undertiden må sove ude på gangen, for at kunne holde temperaturen ud. Derudover oplyser en ung, at værelserne er meget små. Adspurgte i forhold til fællesarealerne, har den unge en klar opfattelse af, at fællesarealerne ikke er et opholdsrum for de unge.

Medarbejdere og ledelse oplyser, at de unge har adgang til fællesarealerne efter kl. 15, medmindre der bliver afholdt møder. Tilbuddet har ligeledes en torsdags cafe, der foregår i tilbuddets fællesarealer, hvor der kommer unge udefra. Fællesarealerne indgår i døgntilbuddet efter cafeens åbningstid, som er fra kl. 15-19. Flere af de indskrevne unge i tilbuddet trækker sig fra fællesarealerne denne aften og søger mod deres egne værelse. Der er umiddelbart ikke medarbejdere i tilbuddet denne aften til de indskrevne unge, da disse indgår i torsdagscafeens normering. De unge er derfor denne eftermiddag/aften overladt til sig selv, hvis ikke de vil deltage i cafeens fællesskab. Derudover oplyser medarbejdere og ledelse, at de unge, der kommer udefra, også kan lave aftaler med deres ungekonsulent og derved få adgang til tilbuddets fællesarealer andre dage i ugen, hvilket betyder, at der kan komme unge udefra og ind på de unges fællesarealer andre dage i løbet af ugen.

Medarbejderne oplyser, at tilbuddets fælleskøkken ikke har nogen udluftning, hvilket betyder at det bliver meget varmt i køkkenet, og medarbejderne og de unge derfor ikke kan holde ud og stå længe derude og lave mad. Endvidere er der ikke dagslys eller tilstrækkeligt lys og grundet husets konstruktion, er det ikke muligt at ændre ved dette.

Socialtilsynet lægger vægt på, at køkkenets uhensigtsmæssige indretning har en betydning for indsatsen i forhold til de unges selvstændighed og botræning.

Endelig oplyser ledelsen, at der ikke er tilstrækkeligt internet til, at de unge i praksis f.eks. kan streame film på deres værelser, og det er angiveligt ikke tilladt for tilbuddet at installere andet netværk, der gør det muligt, hvilket betyder, at de unge på tilbuddet ikke har samme muligheder som andre unge, de kan sidestilles med.

Bedømmelsen af denne indikator afspejler disse forhold.

## Indikator 5.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen.

Socialtilsynet lægger vægt på udtalelser fra de unge, medarbejdere og ledelsen ved tilsynsbesøget.

En af de unge oplyser, at medarbejderne tager med til f.eks. læge, hvis de unge ønsker dette. Det er altid, hvis den unge ønsker det, at medarbejderne tager med.

Det fremgår af interview med medarbejdere, at de unge har adgang til relevante sundhedsydelse i overensstemmelse med deres individuelle behov.

Ungehuset har i høj grad fokus på at etablere samarbejder med eksterne aktører for at understøtte de unges fysiske og mentale sundhed og trivsel, og det er socialtilsynets indtryk, at ledelsen og medarbejderne er reflekterede i forhold til, når de som tilbud ikke kan levere den fornødne støtte til en unge.





## Indikator 5.c

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen.

I bedømmelsen lægges der vægt på oplysninger fra de unge samt medarbejderne ved tilsynsbesøget. Derudover lægges der vægt på socialtilsynets egne observationer ved tilsynsbesøget.

I bedømmelsen lægges der særlig vægt på medarbejdernes beskrivelser af et indgående kendskab til den enkelte unges udfordringer og støttebehov. Ligeledes bemærker socialtilsynet under tilsynsbesøget, hvordan medarbejderne på forskellig vis beskriver, hvordan de støtter, hjælper og samtaler med de unge for på bedste vis at kunne imødekomme og støtte de unge i deres individuelle og aktuelle behov.

Derudover vægtes tilbuddets opmærksomhed på fysisk aktivitet, hvor tilbuddet har flere aktivitetsrum til rådighed, hvor de unge har mulighed for fysisk aktivitet. Derudover har tilbuddet diverse aktiviteter såsom individuelle samtaler, socialt samvær, oplevelser og forskellige former for ture ud af huset, som understøtter de unges mentale sundhed og udvikling.

Socialtilsynet lægger vægt på, at medarbejderne generelt besidder relevante socialfaglige kompetencer i forhold til at yde kvalificeret støtte til målgruppen. Det er generelt socialtilsynets indtryk, at Ungehuset etablerer samarbejde med relevante eksterne aktører omkring de unges specifikke udfordringer; det være sig rusmiddelforbrug/misbrug, selvskadende adfærd eller andre psykiske/psykiatriske problemstillinger.

Ved tidligere tilsynsbesøg har tilbuddet fået et udviklingspunkt i forhold til medicin håndtering. Ved det aktuelle tilsynsbesøg giver medarbejderne udtryk for at have fået nogle retningslinjer i henhold til dette. Alle medarbejdere modtager medicininstrukser, som de skriver under på. Socialtilsynet har på baggrund heraf afviklet udviklingspunktet, som derfor ikke længere fremgår af tilsynsrapporten.

Bedømmelsen afspejler dog udfordringer ved tilbuddets fysiske rammer, som umiddelbart kan have en indvirkning på de unge. Idet at temperaturen på de unges værelser i de varmere måneder bliver meget høj, og de unges værelser ligger lige ude til en parkeringsplads i stueetage, hvorfor de unge ikke har mulighed for at sove med åbne vinduer. Dette betyder, at de unge må sove i et rum med en ubehagelig høj temperatur eller sove i tilbuddets fællesstue. Det er socialtilsynets vurdering, at dette kan have en betydning for de unges sundhed i forhold til at være veloplagt til den efterfølgende dag, hvilket bedømmelsen afspejler.

## Kriterium 6

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Ungehuset i meget høj grad forebygger magtanvendelser.

Socialtilsynet lægger vægt på, at Ungehusets pædagogiske tilgange medvirker til at forebygge magtanvendelse.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejdernes tilgang til de unge generelt er konfliktnedtrappende, og ved det aktuelle tilsyn kan medarbejderne på relevant vis beskrive, hvordan de agerer i forhold til en ung, der er frustreret eller i konflikt.

Ved det aktuelle tilsyn er det socialtilsynets indtryk, at medarbejderne er vidende om magtanvendelseslovgivningen. Dog fremgår det ikke af interview med medarbejderne, hvorvidt de har modtaget relevant kursus eller drøftelser i forhold til magtanvendelser og lovgivning i henhold hertil. Socialtilsynet lægger vægt på, at selvom der ikke forekommer magtanvendelser i tilbuddet, er det relevant for tilbuddet at bevare og holde deres viden omkring dette opdateret i tilfælde af, at de en dag står i en situation, hvor en magtanvendelse ikke kan undgås.



## Indikator 6.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.a

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen.

I bedømmelsen lægges der vægt på interview med medarbejderne ved tilsynsbesøget.

Medarbejderne oplyser, at der ikke forekommer magtanvendelser i tilbuddet.

Medarbejderne oplyser "*Vi Stiller ikke for høje krav... ellers så down-sizer vi. Arbejder ikke med konsekvenser. Kræver at husordenen bliver fulgt, men der er ikke konsekvenser. Vælger hvornår overskridelser påtales – først når det er et egnet tidspunkt*"

Medarbejderne oplyser videre, at de på tilbuddet taler meget om, hvordan man "lader den unge være". Medarbejderne oplyser, at de undgår at presse den unge. Hvis den unge er frustreret, så lad den unge "rase ud" og bagefter følge op på konflikten, når den unge er klar til det.

Medarbejderne oplyser videre, at de har fokus på, hvis behov det er, man forfølger. F.eks. hvis en ung ikke ønsker at deltage i morgenmaden, så spørger de sig selv, hvis behov det er, at den unge skal deltage i morgenmaden, og efterfølgende lader de den unge være. Medarbejderne oplyser, at de giver plads til, at den unge kan reflektere og mentalisere, hvor de efterfølgende taler med den unge. Ofte er det den medarbejder, der har den bedste relation, der tager samtalen/konflikten.

Socialtilsynet bedømmer på denne baggrund, at Ungehusets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer magtanvendelser i tilbuddet.

Socialtilsynet bedømmer, at medarbejdernes tilgang til de unge generelt er konfliktnedtrappende og fokuserede på de unges langsigtede udvikling, fremfor at optrappe en konflikt på et tidspunkt, hvor den unge ikke vil profitere heraf.

Ungehuset har ikke indberettet magtanvendelser siden seneste tilsyn, og det er socialtilsynets bedømmelse, at leder og medarbejderne er vidende om, hvornår der er tale om magtanvendelse, der skal registreres og indberettes.

## 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** 4

### Bedømmelse af Indikator 6.b

Socialtilsynet ændre bedømmelsen til 4.

I bedømmelsen lægges der vægt på medarbejdernes oplysninger ved tilsynsbesøget.

Adspurgt i forhold til medarbejdernes viden på området. Oplyser medarbejderne, at "*der ikke forekommer magtanvendelser på tilbuddet, hvorfor det ikke er noget der ellers fylder i deres hverdag*". Medarbejderne oplyser, at selvom det ikke er noget, der forekommer i tilbuddet, har de kendskab til gældende regler på området, men det er ikke noget, der er et større fokus på i tilbuddet.

Socialtilsynet anerkender, at der ikke forekommer magtanvendelser i tilbuddet, men opfordrer fortsat tilbuddet til løbende at have et fokus på dette og holde sig opdateret på relevant lovgivning i henhold hertil, da der kan opstå en situation, hvor en magtanvendelse ikke kan undgås, hvorfor det er vigtigt, at alle medarbejdere har viden omkring dette.

## Kriterium 7

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at Ungehuset har fokus på og arbejder med at forebygge vold og overgreb. Socialtilsynet er tidligere oplyst om, at Ungehuset følger og gennemgår Bornholms Regionskommunes beredskabsplan ved viden eller mistanke om vold og overgreb mod børn eller unge to gange årligt på personalemøder, samt at tilbuddet løbende arbejder med udvalgte temaer herfra.

Endvidere indikerer medarbejdernes beskrivelser af de unge, at medarbejderne udviser respekt og anerkendelse for de unge, hvilket forbygger forrøelse blandt medarbejderne. Medarbejderne fremstår opmærksomme på de unges samspil med hinanden også i forhold til de unge, der måtte komme i tilbuddets cafeaften.



## Indikator 7.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 7.a**

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen.

I bedømmelsen lægges der vægt på ledelsens oplysninger ved tilsynsbesøget og på socialtilsynets egne observationer.

Ledelsen oplyser, at Ungehuset ikke har haft episoder med trusler, vold, overgreb eller grænseoverskridende adfærd hverken unge imellem, eller unge og medarbejdere imellem.

Socialtilsynet lægger vægt på, at medarbejderne fremstår kompetente i forhold til de unges individuelle udfordringer og behov for støtte og guidning i forhold til grænsesætning.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet følger Bornholm Regionskommunes beredskabsplan ved viden eller mistanke om vold og overgreb imod børn eller unge, og at der ikke er foretaget ændringer i forhold til denne. Det er dermed fortsat den samme beredskabsplan, der er gældende for tilbuddet som ved seneste tilsyn.

Det fremgår af tidligere tilsynsbesøg, at der er en praksis for at gennemgå kommunens beredskabsplan på området minimum to gange årligt på personalemøder, hvor der udvælges særlige temaer, som der arbejdes i dybden med. Socialtilsynet er ikke vidende om, at der skulle være lavet ændringer i forhold til dette og lægger derfor fortsat vægt på dette i bedømmelsen.

Medarbejderne oplyser, at nattevagten altid kan ringe til en rådigsvagt, hvis noget spidser til, eller de ser eller oplever noget, som de ikke har oplevet før.



## 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 Ungehusets medarbejdergruppe i meget høj grad besidder relevante faglige og personlige kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets tilgange og metoder. Socialtilsynet lægger i vurderingen vægt på, at hovedparten af medarbejderne har kompetencegivende socialfaglig grunduddannelse som pædagoger. Derudover lægges der vægt på, at medarbejderne har relevante kurser og efteruddannelser.

Det er socialtilsynets vurdering, at indsatserne i Ungehuset tager udgangspunkt i den enkelte unge, idet der arbejdes med en helhedsorienteret indsats, hvor ungekonsulenter, ATA og nattevagter samarbejder om den enkelte unge, for på bedste vis at kunne imødekomme den unges behov og ønsker, og derved bidrage til en kvalificeret indsats overfor den unge. Denne indsats bliver understøttet af tilbuddets supervision.

De unge giver udtryk for, at de er tilfredse med indsatsen, og oplever medarbejderne som kompetente, lydhør og tilgængelige.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere i meget høj grad besidder relevante faglige og personlige kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets indsatser og metoder. Tilbuddet benytter sig af interne vikarer, der kender tilbuddet. Derudover har tilbuddets medarbejdergruppe flere kurser og efteruddannelser, som socialtilsynet vurderer relevante i forhold til målgruppen.

### 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

Bedømmelsen fastholdes.

I bedømmelsen lægges der vægt på interview med medarbejderne og socialtilsynets egne observationer. Derudover lægges der vægt på den fremsendte oversigt over medarbejdere samt oversigt over supervision.

Af den fremsendte medarbejderoversigt fremgår det, at størstedelen af medarbejderne har relevant socialfaglig uddannelsesbaggrund. Derudover har socialtilsynet lagt vægt på, at den samlede medarbejdergruppe har relevante kurser og efteruddannelse. Det fremgår f.eks. at flere af medarbejderne har været på kursus i narrativ samtaleterapi samt narrativ udviklingspsykologi og neurosekventielle forståelser og modeller m.m..

Flere af de medarbejdere, socialtilsynet taler med ved tilsynsbesøget, har tidligere erfaring med målgruppen. Ligeledes er det tydeligt for socialtilsynet ved tilsynsbesøget, at medarbejderne har omfattende erfaring med tilbuddets indsatser og metoder.

Ledelsen oplyser, at alle medarbejdere modtager ekstern supervision. Nattevagterne har supervision alene. Derudover er det altid muligt at få supervision efter behov.



## Indikator 10.b

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 10.b

Bedømmelsen fastholdes

Socialtilsynet lægger i bedømmelsen vægt på oplysninger fra medarbejderne samt de unge ved tilsynsbesøget.

En af de unge oplyser ved tilsynsbesøget, at denne er glad for medarbejderne. Vedkommende oplever at medarbejderne er gode at tale med og er tilgængelige. Vedkommende oplyser, at man som ung altid har samtaler med sin ungekonsulent i løbet af ugen. Vedkommende beskriver, at det gode ved tilbuddet er, at der er rammer, men at man som ung får lov at bestemme og tage ansvar. Man får mulighed for at vise, at man kan tage ansvar, men at medarbejderne altid er der til at gribe den unge ved behov.

Medarbejderne oplyser, at de har forskellige opgaver og fokus i arbejdet med de unge. Ungekonsulenterne har det overordnet fokus og samarbejde med de unge omkring deres mål og kontakt til myndighed. ATA medarbejderne udfører praktiske opgaver sammen med de unge, f.eks. indkøb. Nattevagterne er tilgængelige medarbejdere og er de medarbejdere, der konkret er mest tilstede i tilbuddet. De møder ind om eftermiddagen og går hjem den følgende morgen.

Medarbejderne oplyser, hvordan de samarbejder omkring de unge, hvor det både er ungekonsulenterne, ATA og nattevagt, der indgår i samarbejdet for at komme helt rundt om den unge, da de har forskellige opgaver og samtaler med den unge. Medarbejderne beskriver således, hvordan de anvender en helhedsorienteret indsats i forhold til den unge, for på bedste vis at kunne støtte den unge. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de møder de unge med individuelt tilpassede indsatser, der er afstemt i forhold til den enkelte unges behov og ønsker.

Ligeledes er det tydeligt for socialtilsynet i samtale med medarbejderne, at medarbejderne er dybt engagerede i de unge og at de anerkender og i meget høj grad støtter de unge i forhold til de unges ønsker og behov.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi fremstår gennemskuelig, og kan forventes at give mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende kvalitet i forhold til prisen og målgruppens støttebehov.

Socialtilsynets vurderinger er på grundlag af budget 2023 og nøgletal fra Tilbudsportalens faneblad "Årsrapporter" for 2021. Socialtilsynet har endvidere inddraget øvrige oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen og på oplysninger indhentet i forbindelse med tilsynsbesøg.

Tilbuddets nøgletal på Tilbudsportalen fra forrige budgetår giver ikke anledning til bemærkninger. Nøgletallene for 2021 er uploadet i overensstemmelse med § 14 i bekendtgørelse om socialtilsyn og bekendtgørelse om Tilbudsportalen, bilag 1 punkt 62 – 80.

Nøgletallene for realiserede indtægter og omkostninger i 2021 afviger fra tilbuddets estimerede budgettal fra 2021 men meromsætning afspejles i tilsvarende merforbrug af personale.

Socialtilsynet har i den forbindelse også påset, om der i budget 2023 er indregnet eventuelt over/underskud udover 5 % fra tidligere budgetår. I 2021 nøgletallet for over/underskud fremgår 0,- kr. (læs; nul). Socialtilsynet finder det påfaldende, at Ungehuset nøgletal for perioden 2016 til og med 2021 er kommet ud med 0,- kr. i over/underskud.

På tidspunktet for nærværende tilsynsrapport har tilbuddet endnu ikke uploadet nøgletal for budgetåret 2022. Socialtilsynet vil have særlig fokus på eventuelt over- eller underskud når Ungehusets nøgletal for realiserede indtægter og omkostninger i 2022 foreligger.

#### Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne faglige kvalitet

Socialtilsynet har den 2. februar godkendt tilbuddets årsbudget for 2023, idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

\*Budgettet giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

\*Budgettet ikke indeholder poster uvedkommende for tilbuddets virksomhed.

\*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

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

#### Tilbuddets økonomiske bæredygtighed

På det foreliggende grundlag er det socialtilsynet vurdering, at Ungehuset fremstår økonomisk bæredygtig.

Det er også socialtilsynets vurdering, at der ses en sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægt og tilbuddets forventede omkostninger samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende.

Det indgår i Socialtilsyn Hovedstadens vurdering af tilbuddets økonomiske bæredygtighed, at Ungehuset er et kommunalt tilbud, med deraf følgende mulighed for opretholdelse af drift.

#### Tilbuddets økonomi er gennemskuelig

Der udarbejdes som udgangspunkt ikke reviderede regnskaber for kommunale og regionale tilbud. Socialtilsynet har derfor ikke et revisionspåtegnet regnskab, der bekræfter tilbuddets nøgletal, som de fremgår på Tilbudsportalen.

Socialtilsynet noterer sig imidlertid, at tilbuddet udarbejder budget- og økonomioplysninger i henhold til regler for kommunale tilbud. Det er derfor socialtilsynets vurdering, at der inden for de givne rammer fremstår gennemskuelighed i tilbuddets økonomi.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

På det foreliggende grundlag er det socialtilsynet vurdering, at Ungehuset fremstår økonomisk bæredygtig.

Det indgår i Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang, og med det serviceniveau, som driftsherrer beslutter centralt.



## Økonomi 2

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

### **Bedømmelse af kriterium**

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet, når pris/takst sammenholdes med målgruppens støttebehov.

Det indgår i socialtilsynets vurdering, at Ungehusets timenormeringspris (døgn takst divideret med borgerrettet personalenormering = faktisk kostpris for én times støtte til én ung) fremgår med 382,- kr., hvilket indikerer ansvarlig forvaltning af offentlige midler samt høj grad af sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

Jævnfør Bornholms Regionskommunes egne lønoplysninger for faguddannet personale udgør lønsum til borgerrelateret personale i Ungehuset 66 % af tilbuddets omkostninger, hvilket placerer Ungehuset blandt de kosteffektive børne- og ungetilbud i hovedstadsområdet, når personalenormering sammenholdes med døgn taksten.

Dog bemærker socialtilsynet, at tilbuddet for 2023 stadig ikke budgetterer med tøj og lommepenge, hvilket er en tilsidesættelse af finansieringsbekendtgørelsens § 2 stk. 2. og indikerer, at nogle obligatoriske omkostninger kan være udeladt i takstberegningsgrundlaget. Procentuelt udgør tøj og lommepenge imidlertid en relativ lille andel af tilbuddet samlede økonomi.

## Økonomi 3

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### **Bedømmelse af kriterium**

Der udarbejdes ikke revideret og revisorpåtegnet årsrapport for kommunale tilbud. Socialtilsyn Hovedstaden har derfor ikke en påtegnet årsrapport til verificering af tilbuddets nøgletal, som de er uploadet på Tilbudsportal.

Socialtilsynet noterer sig imidlertid, at tilbuddet udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i henhold til gældende regler for offentlige tilbud.

Inden for de givne rammer er det socialtilsynets vurdering, at der fremstår gennemsigtighed i tilbuddets økonomi. Det indgår i socialtilsynets vurdering, at Ungehusets budgetterede omkostninger fremstår retvisende.



## 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

- Borgeroversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Andet
- Medarbejderoversigt
- Arbejdsplan

### Beskrivelse

Oversigt over supervision, notatark i forhold til udviklings- og eller opmærksomhedspunkter

## Interviewkilder

### Kilder

- Ledelse
- Borgere
- Medarbejdere





## Observationskilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere

### Beskrivelse

Socialtilsynet observerede i forbindelse med tilsynsbesøget kortvarigt samspillet mellem borgere og medarbejdere.