

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn:	Bo - og dagtilbuddene Klintebo
Dato for generering af rapport:	05-12-2024
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	11
Sundhed og trivsel	14
Kriterium 4	14
Kriterium 5	15
Kriterium 6	16
Kriterium 7	17
Organisation og ledelse	18
Kriterium 8	18
Kriterium 9	19
Kompetencer	22
Kriterium 10	22
Fysiske rammer	24
Kriterium 14	24
Økonomi	26
Økonomi 1	26
Økonomi 2	26
Økonomi 3	26
Spindelvæv	27
Datakilder	27
Interviewkilder	28
Observationskilder	28

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Basisinformation

Tilbuddets navn	Bo - og dagtilbuddene Klintebo
Hovedadresse	Klintebovej 4 3720 Aakirkeby
Kontaktoplysninger	Tlf.: 56926202 E-mail: michael.bock@brk.dk Hjemmeside: http://www.brk.dk/Borger/Handicap/Botilbud/Sider/Klintebo0210-5824.aspx
Tilbudsleder	Michael Bock
CVR-nr.	26696348
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 1 Aktivitets- og samværstilbud, § 104
Pladser i alt	75
Målgrupper	Udviklingshæmning

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Lars Thomsen Lisbeth Harre
Tilsynsbesøg	13-11-2024 11:00, Uanmeldt, Havehuset

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Havehuset	Udviklingshæmning	10	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 1
Kridthuset	Udviklingshæmning	5	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 1
Langhuset	Udviklingshæmning	16	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 1
Stjernehuset	Udviklingshæmning	4	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 1
Strøby Skovlyst	Udviklingshæmning	40	Aktivitets- og samværstilbud, § 104

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kvalitetsvurdering:

Socialtilsynets samlede vurdering er, at tilbuddet har den fornødne kvalitet, jf. § 6 i Lov om Socialtilsyn.

Tilbuddet har fokus på, at borgerne til dels udnytter deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse og at borgerne inkluderes i samfundet. Der er opstillet relevante mål omkring uddannelse og beskæftigelse for omkring halvdelen af borgerne. Det er også omkring halvdelen af borgerne, som er i visiteret beskæftigelse eller støtte- og aktivitetstilbud.

Tilbuddet understøtter borgernes selvstændighed og arbejder med fokus på udvikling af deres sociale kompetencer. Tilbuddet arbejder for eksempel med træning omkring fælles leveregler eller individuel indsats i forhold til at kunne leve en selvstændig tilværelse. Tilbuddet opstiller relevante mål for hovedparten af borgerne og inddrager borgerne heri.

Tilbuddet har til dels et klart formål med indsatsen. Tilbuddets metoder og tilgange medvirker til dels til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.

Tilbuddet understøtter borgernes sundhed, trivsel og udvikling og sikrer borgernes selv- og medbestemmelse.

Tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk ansvarligt. Ledelsen formår at understøtte igangværende implementering af en faglig kultur med KRAP som bærende faglig og metodisk tilgang.

Tilbuddets medarbejdere, herunder ikke fastsatte medarbejdere, har grundlæggende de nødvendige faglige, relationelle og personlige kompetencer.

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og formålet med indsatsen.

Tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Godkendelsens omfang

Tilbuddet er et kommunalt tilbud under Bornholms Regionskommune og er godkendt til i alt 35 pladser i henhold til ABL § 105 stk. 1/SEL § 85 samt 40 pladser i henhold til SEL § 104. Pladserne er fordelt på forskellige afdelinger på adressen Klintebovej 4, 3720 Aakirkeby.

Særligt fokus i tilsynet

Kvalitetsmodellens

Tema 4, kriterium 4 - 7, indikator 4a - 7a

Tema 5, kriterium 8 - 9, indikator 8a - 9d

Tema 6, kriterium 10, indikator 10a - 10b

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår

Uddannelse og beskæftigelse

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering:

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet delvist har en pædagogisk indsats, der understøtter borgernes motivation, parathed og læring med henblik på at fremme deres fulde potentiale i forhold til uddannelse, beskæftigelse og samværs- og aktivitetstilbud.

Begrundelse:

Halvdelen af borgere er i uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

Tilbuddet opstiller delvist konkrete individuelle mål i samarbejde med borgerne. Der er delvist en struktur for opfølgning herpå.

Tilbuddets opbygning med døgn- og dagtilbud samt helhedstilbud til en del af borgerne sikrer, at alle borgere tilbydes aktiviteter i løbet af dagen.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,5

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

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

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

- Tilbuddet er begyndt at anvende KRAP mere systematisk for at undersøge borgernes potentiale til at indgå i dagtilbud og tilrettelægge en indsats på den baggrund.
- Tilbuddet har fokus på at motivere borgerne til at deltage i uddannelse og beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud. Halvdelen af borgerne deltager i disse tilbud og har et stabilt fremmøde.
- Tilbuddet har iværksat relevante aktiviteter eller anden form for daglig struktur for de borgere, som ikke har et beskæftigelses- eller aktivitetstilbud.
- Der er ikke udarbejdet opdaterede indsatsmål, idet der ikke har været afholdt handleplansmøder med visiterende kommune i 2023.

Tilbuddet har ikke en fast praksis for at opstille mål omkring uddannelse og beskæftigelse eller tilrettelægge en indsats, hvis borgerne giver udtryk for ikke at ønske dette. Det kan bygge på en faglig vurdering om, at der er brug for andet fokus i borgerens situation end uddannelse og beskæftigelse. Det kan have den konsekvens, at nogle af borgerne ikke bliver tilstrækkeligt stimuleret i hverdagen.

Indikator 1.a

Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 1.a

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

- Måloppstilling i internt dagtilbud:** Alle borgere i dagtilbuddet har opstillede mål. Dette fremgår af udsagn fra medarbejderne.
- Opfølgning:** Der afholdes jævnligt statusmøder, hvor der følges op på borgernes individuelle mål for de borgere, der er udarbejdet mål omkring. Dette bekræftes af udsagn fra medarbejderne.

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

- Måloppstilling i døgntilbud:** Tilbuddet opstiller ikke konkrete og individuelle mål for alle borgere omkring uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud. Dette ses i stikprøve på pædagogiske planer for 2 borgere, udvalgt under tilsynsbesøget. Tilbuddet oplyser, at de ikke opstiller mål for borgere i botilbuddet, da det er en integreret del af tilbuddet. Der er lagt vægt på, at det fremgår af dialogen med medarbejderne i de forskellige huse, at der generelt ikke opstilles mål til at understøtte borgernes beskæftigelse i botilbuddet.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 1.b

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

- 16 ud af 32 borgere i døgntilbuddet er visiteret til dagtilbud. Dette fremgår af tilbuddets oplysninger vedr. borgernes dagtilbud, som er fremsendt til socialtilsynet i forbindelse med tilsynsbesøget.

Selvstændighed og relationer

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering:

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en pædagogisk indsats, der understøtter, at borgernes i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.

Begrundelse:

Tilbuddet opstiller konkrete individuelle mål i samarbejde med hovedparten af borgerne. Der er en struktur for opfølgning herpå.

Tilbuddet vægter en pædagogisk indsats, som er tilrettelagt med henblik på, at målene omkring borgernes sociale kompetencer og selvstændighed opnås.

Tilbuddet har fokus på at tilrettelægge aktiviteter i det omkringliggende samfund.

Tilbuddet og pårørende samarbejder aktivt omkring borgernes ophold i tilbuddet.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,3

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

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

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

- Tilbuddet er begyndt at anvende KRAP mere systematisk for at undersøge borgernes potentiale til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed og tilrettelægge en indsats på den baggrund.
- Medarbejderne kan beskrive konkrete indsatser i hverdagen, som styrker borgernes selvstændighed.
- Medarbejderne kan forklare, hvordan de tilrettelægger indsatsen, så borgernes mulighed for at indgå i sociale relationer understøttes.
- Ledelse og medarbejdere omtaler delvist fokus på, hvordan IT - understøttede værktøjer kan inddrages i forhold til at styrke borgernes kompetencer.
- Tilbuddet tilrettelægger indsatsen for borgerne ud fra borgernes egne ønsker om aktiviteter.
- Der er etableret et pårørenderåd i tilbuddet. Pårørenderådet afholder regelmæssige møder.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende oplysning:

- Medarbejderne beskriver, at der fremadrettet vil være færre biler til rådighed i tilbuddet. Det vil få den betydning, at det kan blive vanskeligere at gennemføre aktiviteter, som understøtter borgernes sociale aktiviteter i det omkringliggende samfund.

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 3

Bedømmelse af Indikator 2.a

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

- **Måloppstilling:** Størstedelen af borgerne har opstillede mål. Dette fremgår af udsagn fra medarbejderne samt i stikprøve på pædagogiske planer for to borgere, udvalgt under tilsynsbesøget.
- **Opfølgning:** Der afholdes jævnligt statusmøder, hvor der følges op på borgernes individuelle mål. Dette bekræftes af udsagn fra medarbejderne samt i stikprøve på pædagogiske planer for to borgere, udvalgt under tilsynsbesøget.
- **Beskrivelse af indsats i dokumentation:** Der er en fast struktur til at beskrive og følge op på indsatsen i forhold til de opstillede mål.

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

- **Opdaterede mål:** Mål omkring borgernes sociale relationer og selvstændighed er ikke opdaterede, idet der ikke har været afholdt handleplansmøder i 2023 med visiterende myndighed. Dette fremgår af udsagn fra ledelse og medarbejdere samt i stikprøve af tilbuddets dokumentation vedr. to borgere, udvalgt under tilsynsbesøget.
- **Inddragelse:** Nogle borgere har ikke opstillet mål omkring selvstændighed og sociale kompetencer. Dermed er der heller ikke en fast procedure for at følge op på indsatsen eller inddrage borgerne heri.
- **Beskrivelse af anvendte metoder og tilgange:** Tilbuddet har ikke praksis for at beskrive den pædagogiske indsats omkring målene og observationer omkring indsatsen. Det fremgår ikke helt tydeligt af dokumentationen for socialtilsynet, hvordan metoder og tilgange konkret anvendes i forbindelse med indsatsen. Det fremgår heller ikke klart, hvordan medarbejderne vurderer, at anvendelse af metoder og tilgange understøtter, at borgernes mål i forhold til selvstændighed og sociale kompetencer opnås. Dette bedømmes ud fra stikprøve af tilbuddets dokumentation vedr. to borgere, udvalgt under tilsynsbesøget.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

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

- **Aktiviteter:** Borgerne deltager i aktiviteter udenfor botilbuddet. Dette fremgår af udsagn fra medarbejderne, som beskriver, hvordan der tilrettelægges korte og længerevarende aktiviteter i det omgivende samfund.
- **Resurser:** Tilbuddet har resurser til at støtte borgerne i aktiviteter udenfor botilbuddet. Det fremgår af udsagn fra medarbejderne, at tilbuddet har tilrettelagt en indsats med udgangspunkt i borgernes forudsætninger og dermed kan støtte borgerne i aktiviteterne. Desuden er der mulighed for ledsageordning til borgerne, hvilket også understøtter indsatsen.

Indikator 2.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.c

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

- **Planlagte aktiviteter:** Tilbuddet tilrettelægger aktiviteter i både dag- og døgntilbud, hvor pårørende inviteres til at deltage. Det fremgår af udsagn fra medarbejdere og ledelse samt socialtilsynets observation under tilsynsbesøget, hvor der hænger oplysninger til pårørende på opslagstavle.
- **Samarbejde med pårørende:** Tilbuddet samarbejder struktureret med pårørende. Det fremgår af udsagn fra medarbejderne, der henviser til fagligt fokus herpå. Der er endvidere regelmæssige drøftelser om tilrettelæggelse af indsatsen og samarbejdet med pårørende, for eksempel igennem opstillede mål, som det gælder for nogle borgere.
- **Netværk og venskab:** Tilbuddet understøtter borgernes mulighed for at indgå i sociale netværk og have venskaber. Det fremgår af udsagn fra borgerne, at de for eksempel har venner fra dagbeskæftigelsen. Medarbejderne forklarer, hvordan der kan være fokus på at understøtte borgerne til at indgå i sociale netværk, alt efter borgernes forudsætninger.

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 har en bred målgruppe, da borgernes handicap og funktionsniveau spænder vidt. Tilbuddets målgruppe er borgere med udviklingshæmning, hjerneskade, psykiatri og autisme. Hertil kommer en række tillægsdiagnoser.

Socialtilsynet lægger i den forbindelse vægt på, at tilbuddet er organiseret i huse, hvor borgere med sammenlignelige behov og udfordringer er samlet. Tilgange og metoder er tilrettelagt ud fra såvel den samlede gruppe, som borgernes individuelle behov.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, som er relevante i forhold til borgernes behov og forudsætninger og kan medvirke til at skabe positive resultater.

Socialtilsynet kan dog ikke identificere en ensartet forståelse af dette på tværs i tilbuddet. Socialtilsynet er i den forbindelse orienteret fra ledelsen om, at det forventes, at implementeringen af KRAP vil betyde en mere tydelig fælles ramme for indsatsen.

Socialtilsynet vurderer yderligere, at tilbuddet fortsat kun til en vis grad har implementeret dokumentationssystemet Cura, så der fremstår en ensartet dokumentation, som både beskriver mål og indsats, daglig praksis og resultater og som kan anvendes som grundlag for faglig sparring, læring og forbedring af indsatsen. Socialtilsynet finder, at man er på vej til dette, men at der fortsat er grundlag for at prioritere en indsats her fra ledelse og medarbejderes side, også set i forhold til implementering af KRAP.

Det er yderligere socialtilsynets vurdering, at tilbuddets indsats tager udgangspunkt i individuelle mål, som bygger på kommunal handleplan/bestilling fra visiterende kommune. Socialtilsynet er meget opmærksom på, at der omtales udfordringer med at få afholdt handleplansmøder eller at få fremsendt reviderede mål fra visiterende kommune. I stedet opstiller tilbuddet mål i samarbejde med borgerne/pårørende for at kunne tilrettelægge en relevant indsats.

Socialtilsynet finder, at målene overordnet set er konkrete og realistiske, men at der også er eksempler på meget overordnede mål.

Endelig vurderer socialtilsynet, at tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører om indsatsen omkring borgernes mål.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,5

Udviklingspunkter

Socialtilsynet opstiller udviklingspunkt om, at tilbuddets ledelse tager initiativ til at tilrettelægge konkret, hvordan og hvornår man har implementeret dokumentationssystemet Cura, så det dels kan anvendes som dokumentation for opstilling af mål og indsats, den daglige praksis og resultater samt til faglig refleksion, som skal understøtte læring og forbedring af indsatsen. Socialtilsynet forventer, at tilbuddets ledelse enten udarbejder en konkret plan for indsatsen eller søger inspiration hos andre tilbud, som også arbejder med Cura.

Socialtilsynet forventer desuden, på baggrund af ledelsens beskrivelser, at KRAP også inddrages i dokumentationen igennem skemaer eller lignende.

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddets ledelse tager initiativ til at gennemgå tilbuddets oplysninger om metoder og tilgange på Tilbudsportalen med henblik på at sikre, at de er opdaterede.

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 tilbuddets indsats tager udgangspunkt i en bred målgruppe, hvor det primære handicap er udviklingshæmning. Hertil kommer en række tillægsdiagnoser, ex. autisme eller psykiatriske problemstillinger.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddet arbejder med tilgange og metoder målrettet borgernes individuelle behov og med forskelligt fokus i de forskellige afdelinger. Socialtilsynet kan identificere, at tilbuddet arbejder med udgangspunkt i en anerkendende og relationel tilgang og viden om neuropædagogik, autisme og psykiatri. Det fremgår af udsagn fra ledelse, medarbejdere og pårørende, at indsatsen igennem de faglige tilgange og metoder skaber positive resultater for den enkelte borger. Dette fremgår dog ikke tydeligt og ensartet i tilbuddets dokumentation.

Yderligere vurderer socialtilsynet, at tilbuddet bør prioritere implementeringen af dokumentationssystem Cura. Således vurderer socialtilsynet, at ledelse og medarbejdere har fået relevant undervisning i håndtering af systemet, og der er udpeget superbrugere, som kan hjælpe kolleger og ikke fastansatte medarbejdere omkring de tekniske udfordringer i hverdagen. Endvidere har ledelsen udarbejdet en instruks i, hvordan man forventer dokumentationen udarbejdet.

Samtidigt vurderer socialtilsynet, at der fortsat kun i meget begrænset omfang er en indarbejdet praksis for, hvordan tilbuddets dokumentation skal understøtte egen læring og forbedring af indsatsen. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der fortsat kan identificeres en generel stemning af, at systemets muligheder er begrænsede. Endvidere omtales konkret en oplevelse af, at dokumentationen ikke nødvendigvis giver værdi, og derfor er det mere vigtigt at prioritere samvær med borgerne end dokumentation.

Socialtilsynet er orienteret om, at man også har en klar forventning til, at implementeret af KRAP som en overordnet ramme vil påvirke udarbejdelse af dokumentationen.

Dette vil socialtilsynet følge op på ved kommende tilsynsbesøg.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.a

Det lægges til grund for bedømmelsen, at ledelse og medarbejdere beskriver tilbuddets målgruppe i overensstemmelse med tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen samt tilbuddets godkendelse.

Det lægges desuden til grund, at det fremgår af tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen, at der anvendes en anerkendende, struktureret og neuropædagogisk tilgang, mens det ikke fremstår tydeligt for socialtilsynet, hvilke metoder, der anvendes i tilbuddet ud fra oplysningerne på Tilbudsportalen.

Det lægges yderligere til grund, at det for så vidt kan beskrives af medarbejderne, hvorfor metoder som neuropædagogik, relationspædagogik, struktureret pædagogik og relationspædagogik anvendes til målgruppe. Det fremgår dog samtidigt af refleksionsøvelse under tilsynsbesøget, at medarbejderne er lidt usikre på, hvorvidt der er tale om tilgange eller metoder i indsatsen. Det fremgår heller ikke helt tydeligt for socialtilsynet, hvorvidt der er tale om en fælles forståelse af dette blandt medarbejderne.

Socialtilsynet er opmærksom på, at medarbejderne aktuelt gennemgår uddannelse i KRAP, hvilket også kan identificeres i medarbejdernes udtalelser.

Endelig lægges det til grund, at ledelsen forklarer under tilsynsbesøget, at det er relevant at have flere forskellige metoder og tilgange i forhold til indsatsen i de enkelte afdelinger i tilbuddet. Ledelsen udtaler endvidere fokus på at understøtte, at KRAP bliver et samlende element i den faglige kultur i tilbuddet.

Dette vil socialtilsynet have fokus på ved kommende tilsynsbesøg.

På baggrund af ovenstående sænkes bedømmelsen til 4, opfyldt i høj 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

Indikatoren bedømmes til fortsat at være opfyldt i middel grad.

Socialtilsynet har inden tilsynsbesøget gennemgået dokumentation for tre borgere, udvalgt ved stikprøve. Det lægges til grund for bedømmelsen, at ledelse og medarbejdere beskriver, at man udarbejder SMART - mål for borgerne. Det fremgår, at der er en struktur til at understøtte dette igennem tovholdere.

Samtidigt finder socialtilsynet, at der er en noget uens beskrivelse af mål. Det kan for så vidt være relevant, idet borgernes forudsætninger på de enkelte afdelinger er forskellige, men socialtilsynet savner fortsat at kunne identificere helt tydeligt, hvilken ramme de individuelle mål udarbejdes efter. Der er således eksempler på konkrete, klare mål og andre, hvor man mere beskriver en metodisk indsats, f.eks. at arbejde med sanseintegration.

Samtidigt bedømmer socialtilsynet på baggrund af udsagn fra ledelse og medarbejdere, at der ikke er en helt klar forståelse af, hvordan anvendelse af metoder og tilgange samt faglige refleksioner dokumenteres. Socialtilsynet er orienteret om, at der er en klar forventning til, at implementeringen af KRAP som overordnet ramme for indsatsen, også vil få en del betydning for dokumentationen, idet der er udarbejdet skemaer, som kan inddrages. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at ledelse og medarbejdere ved seneste tilsyn gav udtryk for: "...at der dels ikke synes af være en teknisk mulighed til faglig refleksion i systemet, dels at man ikke endnu er helt landet på en fast og struktureret praksis for dokumentation efter systemet Cura er taget i brug i tilbuddet. Det forklares, at man kan beskrive refleksion andet steds, men at der ikke er en struktur herfor."

Socialtilsynet er til det aktuelle tilsynsbesøg orienteret om, at man fortsat arbejde på at få Cura til at understøtte dokumentationen af den socialfaglige indsats. Eftersom det var et udviklingspunkt i seneste rapport, vil socialtilsynet følge op på dette ved kommende tilsynsbesøg.

Endelig lægges det til grund, at det ikke fremgår af tilbuddets besvarelse til socialtilsynet forud for tilsynsbesøget, om der er udarbejdet en guide i forhold til inddragelse af borgerne i processen omkring opstilling af mål. Socialtilsynet kan konstatere, at det var et punkt fra tidligere rapport, og vil derfor ikke opstillet det som udviklingspunkt igen, men derimod bedømme, at tilbuddet ikke har dette fokus længere. Det vil socialtilsynet inddrage i bedømmelse omkring borgernes selv- og medbestemmelse, når dette område berøres ved kommende tilsynsbesøg.

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

Indikatoren er fortsat bedømt til at være opfyldt i middel grad.

Det lægges til grund for bedømmelsen, at det fremgår af udsagn fra ledelse og medarbejdere, at det fortsat er vanskeligt at få afholdt handleplansmøder eller udarbejdet nye overordnede mål fra visiterende kommune for borgerne. Det omtales, at det især er et meget højt arbejdspress hos kommuner, som er skyld i dette.

Socialtilsynet er samtidigt opmærksom på, at tilbuddet fortsat tager initiativ til at udarbejde statusskrivelser og afholde statusmøder med relevante personer, også selv om myndighedskommunen ikke kan deltage.

Socialtilsynet er også opmærksom på, at det fremgår af tilbuddets dokumentation vedr. status, at også meget overordnede mål som f.eks. at bevare en borgers fysiske færdigheder, er opstillet af tilbuddet og accepteret af myndighedskommune. Socialtilsynet finder, at det kan være en relevant og pragmatisk tilgang i en periode, men at ansvaret for udarbejdelse af mål for borgernes ophold i et tilbud påhviler den visiterende kommune i samarbejde med borger/værge.

Det lægges desuden til grund, at medarbejderne, også ved dette tilsynsbesøg, kan beskrive positive resultater igennem eksempler fra praksis. Det fremgår dog ikke tydeligt for socialtilsynet, at der er en fast struktur på alle afdelinger for at evaluere indsatsen for på den måde at reflektere fagligt på, hvordan og hvorfor de positive resultater er opnået.

Det lægges yderligere til grund, at de pårørende fortsat kan give eksempler på positive resultater i tilbuddets arbejde med borgerne. De pårørende omtaler dog samtidigt, at det ikke nødvendigvis er gældende, at indsatsen tager udgangspunkt i et konkret mål, men at resultatet under alle omstændigheder er positivt og vigtigt for borgernes trivsel.

Indikator 3.d

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.d

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i høj grad.

Det lægges til grund for bedømmelsen, at ledelse og medarbejdere beskriver samarbejde omkring borgernes mål med sygehus vedr. kompetence til at håndtere demens, neurologi og somatiske udfordringer hos borgerne. Desuden har man samarbejdet med oligofreniteam og psykiatrisk afdeling. Endvidere er der samarbejdet med dagtilbud, som ikke er en del af tilbuddet og med VISO omkring borgernes mål.

Dette understøttes til dels af tilbuddets dokumentation.

Samtidigt er socialtilsynet opmærksom på, at samarbejde med de visiterende kommuner af og til er meget presset.

Det lægges endvidere til grund, at medarbejderne kan beskrive fast samarbejde med psykiater og psykiatrisk sygeplejerske efter behov og konkret vurdering.

Endelig lægges det til grund, at de pårørende giver udtryk for, at de oplever, at tilbuddet samarbejder med eksterne parter. Det bliver især tydeligt på f.eks. statusmøder.

Sundhed og trivsel

Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj til meget høj grad understøtter borgernes sundhed og trivsel.

Begrundelse

Leder og medarbejdere giver udtryk for en høj trivsel blandt borgerne i tilbuddet. Dette understøttes af udsagn fra borgerne.

Borgerne har generel indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv igennem anvendelse af relevante metoder og tilgange, herunder samtaler og kommunikationsværktøjer samt medarbejdernes observation af borgernes reaktioner.

Den samlede medarbejdergruppe har viden til at kunne understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed. Borgerne ledsages til relevante sundhedsydelser efter behov.

Tilbuddet forebygger magtanvendelser. Medarbejderne er ikke undervist i gældende regler og lovgivning på området.

Tilbuddet forebygger episoder med konflikter og udadreagerende adfærd. Dette understøttes af udsagn fra borgerne.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,6

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.

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

- Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt i tilbuddet.
- Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og på hverdagen i tilbuddet, i overensstemmelse med deres ønsker og behov. Dette sker i hverdagen i samarbejde med medarbejderne og ved beboermøder.
- Ledelse og medarbejdere har regelmæssige faglige drøftelser omkring tilrettelæggelse af den pædagogiske praksis med fokus på borgernes selv- og medbestemmelse.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

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

- **Borgerne bliver hørt:** Medarbejderne beskriver, at deres støtte og hjælp til borgerne gives ud fra borgernes ønsker og behov. Det beskrives konkret, hvordan der anvendes visuelt understøttet kommunikation, f.eks. piktogrammer, samt observation i kombination med samtaler med borgerne, for at identificeres deres ønsker bedst muligt.
- **Borgerne bliver respekteret og anerkendt:** Ledelse og medarbejderne kan forklare, hvordan tilbuddets faglige og værdimæssige afsæt skal understøtte, at borgerne bliver respekteret og anerkendt. Der gives eksempler på, hvordan der er en fælles forståelse for at borgernes selv- og medbestemmelse skal komme til udtryk. Medarbejderne reflekterer under tilsynsbesøget relevant omkring situationer, hvor borgernes valg kan udfordre deres trivsel, f.eks. omkring hygiejne. Socialtilsynet kan identificere anerkendende tilgang og elementer fra metoden KRAP i medarbejdernes forklaring.

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 5

Bedømmelse af Indikator 4.b

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

- **Borgerne inddrages:** Leder og medarbejdere beskriver en praksis, hvor borgerne altid er inddraget i beslutninger vedrørende dem selv. Det sker igennem dialog og observation. Desuden anvendes piktogrammer og KRAP til at forstå og opnå indsigt i borgernes ønsker og behov og dermed understøtte inddragelse i beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen i tilbuddet. Medarbejderne forklarer også, hvordan de inddrager borgerne ud fra en forståelse for målgruppens forudsætninger og behov og tilrettelægger den daglige praksis og dermed dialogen med borgerne ud fra denne viden.
Leder og medarbejdere forklarer, hvordan de har inddraget pårørende og deres viden om borgerne i forhold til at understøtte kommunikationen med borgerne og dermed også deres indflydelse på beslutninger.
- **Borgerne har indflydelse:** Borgerne giver udtryk for, at de medvirker til tilrettelæggelse af aktiviteter og indhold i dagtilbuddet igennem ugentlige møder. Medarbejderne forklarer endvidere, at borgerne på de øvrige afdelinger inddrages med udgangspunkt i deres forudsætninger. Således inddrages nogle borgere 1:1, mens andre har møder med medarbejderne på afdelingen. Medarbejderne beskriver for socialtilsynet, hvordan dette understøtter borgernes mulighed for at blive inddraget i beslutninger, selv om der er tale om en målgruppe, som kan være meget udfordret kognitivt.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

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

- Borgerne fremstår generelt glade for at bo i tilbuddet og for den hjælp og støtte, de får. Medarbejdere beskriver, at borgerne trives i tilbuddet.
- Tilbuddet støtter i meget høj grad borgerne til relevante sundhedsydelser.
- Ledelse og medarbejdere har relevant viden omkring borgernes mentale og fysiske sundhed.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.a

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

- **Borgernes trivsel:** Borgere fra dagtilbuddet giver udtryk for, at de trives i tilbuddet.
Medarbejderne beskriver en oplevelse af, at borgerne trives i tilbuddet. Det fremgår tydeligt for socialtilsynet ud fra medarbejdernes forklaring, hvordan de lægger faglige observationer og drøftelser til grund for deres vurdering af borgernes trivsel. Medarbejderne nævner endvidere, at der ikke laves konkrete trivselsmålinger i tilbuddet, men at man anvender stemningsskemaer som en del af metoden KRAP.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt positivt vægt på følgende forhold:

- **Støtte fra tilbuddet:** Tilbuddet har en beskrevet praksis for at ledsage borgere til diverse relevante sundhedsydelser i det omfang, borgerne har behov for det og ønsker det. Dette forklares af medarbejderne i interview.
- **Relevante sundhedsydelser:** Tilbuddet samarbejder med relevante sundhedstilbud som fx egen læge, fysioterapi, tandlæge, undersøgelser m.v. omkring borgernes situation. Dette beskrives af medarbejderne i interview.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

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

- **Tilbuddets viden:** Medarbejdergruppen er flerfagligt sammensat, da der er ansat både social- og sundhedsfaglige medarbejdere. Medarbejderne beskriver, at det har en stor betydning i forhold til indsatsen omkring borgerne, at der både er social- og sundhedsfaglig viden i medarbejdergruppen.
- **Tilbuddets indsats:** Borgerne støttes til at have en aktiv hverdag. Det fremgår af tilbuddets oplysninger på hjemmesiden, at tilbuddet har fokus på at støtte borgerne omkring et aktivt liv ud fra den enkelte borgers forudsætninger. Dette understøttes af medarbejdernes forklaringer under interview, hvor det beskrives, hvordan medarbejderne støtter borgerne i forhold til f.eks. et aktivt liv med motion. Der er endvidere fokus på sund kost. Dette inddrages borgerne bedst muligt omkring.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad forebygger magtanvendelser.

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

- Ledelse og medarbejdere giver udtryk for en faglig forståelse af, at der som udgangspunkt ikke skal foretages magtanvendelser i tilbuddet. Episoder skal forebygges igennem den pædagogiske indsats. Medarbejderne kan beskrive, hvordan tilbuddets pædagogiske metoder og tilgange konkret anvendes til at forebygge magtanvendelse.
- Der er en systematisk tilgang til at drøfte episoder, hvor der har været udfordringer omkring borgerne. Det fremgår af udsagn fra leder og medarbejdere, at hændelser fra samspillet med borgerne drøftes på personalemøder og med leder, med henblik på at undgå magtanvendelser.
- Det har ikke været gennemført undervisning omkring gældende regler og lovgivning på området. Dette fremgår af udsagn fra leder og medarbejdere.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 6.a

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

- **Tilbuddets pædagogiske indsats:** Medarbejderne kan beskrive, hvordan tilbuddets metoder KRAP og anerkende tilgang anvendes til at forebygge magtanvendelser. Det forklares, at man anvender skemaer til at beskrive borgernes situation sammen med dokumentationssystemet, for på den måde at kunne være forberedte på eventuelle reaktioner fra borgerne. Det forklares endvidere konkret, hvordan man tilrettelægger en forudsigelig hverdag for borgerne. Det skaber tryghed og forebygger magtanvendelser.
- **Magtanvendelser forebygges så vidt muligt:** Der er alene indberettet én akut magtanvendelse i tilbuddet i 2024. Borgerne giver udtryk for, at der ikke foretages magtanvendelser i tilbuddet. Medarbejderne forklarer en faglig kultur i tilbuddet omkring magtanvendelser, som noget, der for enhver pris skal forsøges undgået.

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

- **Dokumentation af eventuelle magtanvendelser:** Tilbuddet har anmeldt en magtanvendelse i 2024. Denne er udarbejdet i henhold til gældende vejledning fra Social- og Boligstyrelsen.
- **Opfølgning på eventuelle magtanvendelser:** Det fremgår af fremsendt magtanvendelse, at der sker løbende opfølgning af hændelsen med henblik på læring og forbedring af indsatsen. Dette understøttes af udsagn fra ledelse og medarbejdere under tilsynsbesøget.

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

- **Gældende lovgivning på området:** Ledelse og medarbejdere forklarer, at der endnu ikke har været gennemført undervisning af alle medarbejdere i de gældende regler for magtanvendelse. Man er opmærksom på, at der er kommet nye regler i 2024 og forventer undervisning snarest. Der er som udgangspunkt sendt vejledende materiale ud. Der har ikke været mulighed for at drøfte ud fra konkret pædagogisk praksis, hvordan de nye regler kan påvirke dette.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad forebygger vold og overgreb.

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

- Ledelse og medarbejdere giver udtryk for, at der er ganske få episoder med trusler og udadreagerende adfærd i tilbuddet. Det beskrives, at der kan være tale om individuelle reaktioner, som håndteres pædagogisk af medarbejderne. Dette understøttes af udsagn fra borgerne.
- Eventuelle episoder med vold og overgreb registreres. Dette fremgår af tilbuddets dokumentation i forbindelse med tilsynsbesøget. Ledelse og medarbejdere forklarer, at registreringen anvendes til faglige drøftelser ved overlap og personalemøder med henblik på at understøtte, at der ikke forekommer vold og overgreb i tilbuddet.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 7.a

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

- **Tilbuddets pædagogiske indsats:** Den daglige praksis understøtter, at vold og overgreb forebygges. Medarbejderne beskriver i interview, hvordan de tilrettelægger og gennemfører den daglige pædagogiske praksis struktureret og ud fra en viden om den enkelte borgers situation. Derved minskes risiko for episoder borgerne imellem. Dette understøttes af udsagn fra borgerne. F.eks. beskrives af en borger, hvordan vedkommende har fået mulighed for at undgå deltagelse i fællesmøde, da det gav anledning til uro. Medarbejderne forklarer endvidere, hvordan tilbuddets anerkendende gang og metoden KRAP konkret anvendes til at forebygge vold og overgreb borgerne imellem.

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

- **Der forekommer vold eller overgreb i tilbuddet:** Medarbejderne beskriver, at der i ganske få situationer forekommer vold borgerne imellem. Medarbejderne forklarer, hvordan de bruger metoden Low Arousal i ramme af KRAP til at afværge og dæmpe voldsomme situationer. Dette understøttes af udsagn fra borgerne.

Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering:

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse har kompetencer til at varetage ansvaret for tilbuddets drift og udvikling og tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering.

Begrundelse:

Tilbuddets overordnede og daglige ledelse består af personer med relevant faglig og ledelsesmæssig uddannelse og erfaring.

Tilbuddet drives økonomisk ansvarligt.

Tilbuddets ledelse kan beskrive rammerne for en strategisk udvikling, herunder fokus på at fortsat at implementere KRAP som den grundlæggende faglige metode og tilgang.

Tilbuddets sygefravær er højere end på sammenlignelige arbejdspladser.

Tilbuddets ledelse sikrer til dels en hensigtsmæssig brug af ikke fastansatte medarbejdere.

2/3 af medarbejdere, som varetager den borgerrelateret indsats, har faglig relevant grunduddannelse. Socialtilsynet er også opmærksom på, at borgernes aktuelle støttebehov ikke er vurderet i 2023.

Medarbejderne modtager ekstern supervision 3 gange om året. Ledelsen modtager ekstern supervision på ledelsesrollen.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i høj grad en kompetent ledelse.

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

- Tilbuddets ledelse har relevant erfaring og uddannelse til at varetage tilbuddets daglige drift og udvikling. Overordnet botilbudsleder indgår til dels i ledelsen af tilbuddet. Tilbuddets ledelse består af erfarne og veluddannede ledere, men der er tale om en relativt ny ledelseskonstruktion i tilbuddet.
- Tilbuddets ledelse har håndteret flere ledelsesskift og understøtter genskabelse af relevant organisering.
- Medarbejderne modtager ekstern faglig supervision og ledelsen modtager ledelsessupervision.
- Medarbejderne nævner, at ledelsen er tilgængelig og tydelig i tilbuddet. Medarbejderne har tillid til, at ledelsen har kompetence til at varetage ansvaret for tilbuddets daglige drift og udvikling.
- Den endelige organisering i opdeling af afdelinger og deraf følgende tilretning af Tilbudsportalen, budget m.m. er endnu ikke på plads. Socialtilsynet forventer i den forbindelse, at tilbuddets ledelse vil tage initiativ til at drøfte dette med socialtilsynet i løbet af 2025.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.a

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

- **Relevante kompetencer:** Det fremgår af tilbuddets dokumentation og forklaringer under tilsynsbesøget, at ledelsen består af overordnet botilbudsleder samt to afdelingsledere. Samlet set har ledelsen kendskab til og praktisk erfaring med målgruppen. Den samlede ledelse har erfaring med ledelse. Den samlede ledelse har ledelsesuddannelse på diplomniveau. Medarbejderne giver samlet udtryk for, at ledelsen har relevant kompetence til at varetage ledelsen af tilbuddet.
- **Ledelse af tilbuddet:** Ledelsen beskriver, hvorledes man har struktureret den daglige indsats i afdelinger med en relativt homogen målgruppe og fast personalegruppe. Ledelsen kan forklare, hvordan dette dels understøtter borgernes behov for støtte og tryghed, dels sikrer en forudsigelig hverdag for både borgere og medarbejdere.
Der er udarbejdet en konkret kompetence- og ansvarsfordeling i ledelsen, således at det fremgår tydeligt for medarbejderne, hvem de skal henvende sig til i forhold til konkrete spørgsmål eller drøftelser.
- **Tilretning af ledelsesopgaver:** Ledelsen forklarer, at der er oprettet funktioner som faglig koordinator og arbejdsplanlæggere. Dette er gjort for at give de to afdelingsledere mere plads til andre ledelsesopgaver. Der er lavet funktionsbeskrivelser på opgaverne, så det fremgår tydeligt, at der ikke er tale om personaleledelse. Der afholdes regelmæssige møder mellem afdelingsleder og koordinatore/arbejdsplanlægger for at sikre gennemsigtighed i organisationen og omkring de enkelte opgaver.

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

- **Stabilitet:** Der arbejdes fortsat på at finde frem til en endelig konstruktion af tilbuddet efter ændringer i den overordnede organisering af tilbuddet. En forholdsvis ny ledelseskonstruktion i tilbuddet. Det fremgår af tilbuddets dokumentation, at der er tale om den fjerde ledelseskonstruktion indenfor en relativt kort periode.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.b

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

- **Ekstern faglig supervision til medarbejderne:** Det fremgår af tilbuddets dokumentation i forbindelse med tilsynsbesøget samt udsagn fra medarbejderne, at de modtager ekstern faglig supervision 3 gange om året. Der er mulighed for ekstra supervision, hvis ledelsen godkender det.
- **Ekstern faglig supervision til ledelsen:** Ledelsen beskriver, at man modtager ekstern ledelsessupervision omkring ledelsesrollen.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets daglige drift varetages i høj grad kompetent.

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

- 2/3 af medarbejdere med borgerrelaterede opgaver har relevant faglig grunduddannelse som pædagoger eller Social- og sundhedsassistenter.
- Der er udarbejdet en arbejdsplan, som sikrer relevant normering til alle borgere.
- Tilbuddets personalegennemstrømning er på niveau med sammenlignelige arbejdspladser, set i forhold til socialtilsynets beregningsmodel. Der er tale om en gennemstrømning på 24 medarbejdere. Dermed er det en del personer, som borgerne skal møde og forholde sig til.
- Tilbuddets sygefravær er højere end på sammenlignelige arbejdspladser.
- Tilbuddets anvendelse af ikke fastansatte medarbejdere er til dels hensigtsmæssig i forhold til tilrettelæggelse og gennemførelse af den pædagogiske praksis. Socialtilsynet finder, at forbrug på i alt 1466 timer i en måned er højt, i og med der er tale om personer, som borgerne skal møde og forholde sig til.

Der er en risiko for, at borgernes trivsel og udvikling ikke kan varetages tilstrækkeligt.

Tilbuddet har som udgangspunkt de fornødne medarbejderressurser og organisering til at sikre borgerne tilstrækkelig kontakt til medarbejderne.

Der er imidlertid ikke foretaget en aktuel vurdering af borgernes individuelle behov for støtte til trivsel og udvikling, idet der ikke er afholdt handleplansmøder med visiterende kommune i 2023.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.a

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

- **Tilstrækkelig kontakt til medarbejdere:** Det fremgår af tilbuddets oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøget, at der er tilknyttet medarbejdere svarende til 89 fuldtidsstillinger i den borgerrelaterede indsats. Det fremgår af ledelsens forklaringer, at der er organiseret med en normering som modsvarer borgernes forudsætninger og behov i alle afdelinger. Dette understøttes af udsagn fra medarbejderne. Borgerne giver udtryk for en passende normering af medarbejdere med relevante kompetencer i dagtilbud.
- **Relevante kompetencer:** Det fremgår af tilbuddets oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøget, at 2/3 af medarbejderne har relevant social- og/eller sundhedsuddannelse på bachelor- eller assistentniveau.

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

- **Manglende vurdering af borgernes støttebehov:** Borgernes aktuelle støttebehov er ikke nyligt revurderet, idet der ikke har været afholdt handleplansmøder i 2023 med visiterende myndighed. Dette fremgår af udsagn fra ledelse og medarbejdere samt i stikprøve af tilbuddets dokumentation vedr. to borgere. På den baggrund er det ikke afklaret, om en eller flere borgere har brug for yderligere støtte til trivsel og udvikling.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.b

Socialtilsynet har lagt positiv/negativ vægt på følgende oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Personalegennemstrømning i seneste årsrapport:** Tilbuddets personalegennemstrømning er i seneste årsrapport fra 2023 opgjort til 19,5 pct. og er stort set på niveau med sammenlignelige arbejdspladser. På tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, lå den gennemsnitlige personalegennemstrømning på 18 pct. i 2023.

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

- **Aktuel personalegennemstrømning:** Oplysningerne i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har indikeret en højere personalegennemstrømning end oplyst i seneste årsrapport. Tilbuddet har fremsendt oplysninger efter tilsynsbesøget. Her er tallet for personalegennemstrømning i 2024 opgjort til 24 personer, hvilket svarer til 25 pct.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.c

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

- **Sygefravær i seneste årsrapport:** Tilbuddets sygefravær er i seneste årsrapport fra 2023 opgjort til 17 dage og er på ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. På tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, lå det gennemsnitlige sygefravær på 17,9 dage i 2023. Det skal bemærkes, at der i opgørelsen af det gennemsnitlige sygefravær også indgår fravær pga. barsel, hvilket gør det muligt at sammenligne med data fra tilbuddets årsrapport.

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

- **Aktuelt sygefravær:** Oplysningerne i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har indikeret et højere sygefravær end oplyst i seneste årsrapport. Tilbuddet har fremsendt opgørelse over sygefravær for 2024. Det viser et sygefravær på 29 dage. Socialtilsynet gør i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddet ikke har benyttet Tilbudsportalens vejledning om udregning af sygefravær i dage, men i pct. Beregningen af dage er derfor foretaget af socialtilsynet.

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 4

Bedømmelse af Indikator 9.d

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

- **Systematisk pædagogisk indsats:** Ledelsen forklarer, at alle ikke fastansatte medarbejdere bliver introduceret til opgaverne i tilbuddet og desuden ikke arbejder alene uden en fast medarbejder til stede i tilbuddet. Ledelsen forklarer, at der dækkes ind for sygdom og ferie med ikke fastansat personale. Desuden sikres normering hos 1:1 dækning hos borgere, som har behov for dette, f.eks. ved møder. Medarbejderne fortæller, at der er udarbejdet grundig vejledning for samværet med alle borgere. Medarbejderne giver udtryk for, at de ikke oplever væsentlige faglige udfordringer, når ikke fastansatte medarbejdere indgår i den pædagogiske praksis.

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

- **Brugen af ikkefastansatte medarbejdere:** Det fremgår af tilbuddets oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøget, at der er benyttet 32 ikke fastansatte medarbejdere i et omfang svarende til 9,9 stilling i perioden oktober 2024. Ledelsen forklarer, at der er tale om et relevant forbrug, tilbuddets målgruppe og organisering taget i betragtning.

Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer. Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering:

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikke fastsatte medarbejdere, grundlæggende har de nødvendige faglige, relationelle og personlige kompetencer.

Begrundelse:

Medarbejderne har erfaring og opdateret viden om tilbuddets målgruppe og metoder, og der er en struktur for løbende undervisning og inddragelse af ny viden.

Medarbejderne besidder grundlæggende relevante kompetencer i forhold til at kunne understøtte borgernes trivsel og udvikling.

Den daglige praksis er organiseret i afdelinger, hvor borgerne har et forholdsvis sammenligneligt støttebehov. Der foregår tilrettelæggelse af den individuelle indsats omkring borgerne, og der er en struktur for regelmæssig evaluering, faglige drøftelser og tilretning.

Socialtilsynet observerer kompetent samspil mellem borgere og medarbejder under tilsynsbesøget.

Ikke fastansatte medarbejdere indgår ikke struktureret i uddannelse og undervisning omkring målgruppe og metoder.

61 pct. % af medarbejderne har faglig relevant grunduddannelse. Der er ansat medarbejdere med efteruddannelse på diplomniveau, set i forhold til målgruppens forudsætninger og behov.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

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

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

- Medarbejderne har grundlæggende opdateret viden om målgruppe og metoder. Der er igangsat uddannelse omkring KRAP for alle medarbejdere.
- Medarbejderne har erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.
- Medarbejderne kan forklare, hvordan metoder og tilgange anvendes i den daglige praksis.
- Der sker løbende faglige drøftelser og sparring på team- og tilbuds niveau.
- Socialtilsynet observerer en anerkendende og tillidsfuld dialog mellem borgere og medarbejdere i forbindelse med interview under tilsynsbesøg.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.a

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

- **Uddannelse:** Det fremgår af tilbuddets oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøget, at 69 pct. af medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, har faglig relevant grunduddannelse.
- **Opdateret viden:** Det fremgår af udsagn fra medarbejderne, at de aktuelt gennemgår uddannelse omkring metoden KRAP. Det forklares, at der er en fælles forståelse af denne metode som det bærende element i den pædagogiske praksis i tilbuddet. Det er ikke alle medarbejdere, som har gennemført uddannelsen.
Det fremgår af tilbuddets oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøget, at der er etableret samarbejde med VISO omkring flere borgere, hvilket understøttes af udsagn fra medarbejderne.
Ikke fastansatte medarbejdere introduceres til metoder og tilgange ved ansættelse og deltager i faglig sparring, når det er relevant.
- **Erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder:** Det fremgår af forklaringer fra medarbejderne, at de har stor erfaring med indsats omkring målgruppen og til dels med anvendelse af tilbuddets faglige og metodiske grundlag.
Medarbejderne beskriver konkret, hvordan samspillet med borgerne foregår. Socialtilsynet kan identificere anerkendende tilgang og elementer af KRAP, f.eks. hvordan medarbejderne anvender sanseprofiler til at understøtte kommunikationen med borgerne på.
Ikke fastansatte medarbejdere har som udgangspunkt ligeledes erfaring med indsats omkring målgruppen.
- **Relevant efteruddannelse:** Det fremgår af tilbuddets oplysninger, at 11 pct. af medarbejderne har relevant efteruddannelse på diplomniveau, set i forhold til målgruppens forudsætninger og behov.

Der er lagt negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Igangværende uddannelse:** Det er ikke alle medarbejdere, som har færdiggjort uddannelse i KRAP. Det forventes at ske løbende i 2024/25.
- **31 pct.** af medarbejderne har ikke faglig relevant grunduddannelse til en indsats, hvor målgruppen er borgere med behov for støtte fra medarbejdere med uddannelse omkring udviklingshæmning og kormorbide lidelser.

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

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

- **Anvendelse af relevante tilgange og metoder:** Der er en overordnet kompetence blandt medarbejderne til at anvende relevante tilgange og metoden KRAP. Dette fremgår af medarbejdernes forklaring under tilsynsbesøget. F.eks. nævner medarbejderne, hvordan KRAP understøtter en struktureret pædagogisk tilgang omkring en borgers trivsel og skaber ro uden for mange stimuli. En anden medarbejder beskriver, hvordan vedkommende konkret kommunikerer med en borger igennem redskaberne i KRAP, så borgeren har mulighed for at kunne beskrive ønsker og følelser for medarbejderen.
Ledelsen forklarer, at man er tæt på den daglige praksis for at kunne identificere, hvor der kan/skal ske kompetenceudvikling hos den enkelte eller grupper af medarbejdere.
- **Medarbejdernes kompetencer viser sig i samspillet med borgerne:** Det fremgår af socialtilsynets observation af samspil mellem borgere og medarbejdere under tilsynsbesøget, at medarbejdere handler meget kompetente. Socialtilsynet kan identificere f.eks. anerkendende tilgang og metoden KRAP i medarbejdernes måde at kommunikere, støtte og motivere borgerne på. Socialtilsynet finder på den baggrund, at medarbejderne skaber tryghed og forstår borgernes situation. Dette understøttes af udsagn fra borgerne.
- **Organisering af den faglige indsats:** Medarbejderne beskriver, hvordan anvendelse af tilbuddets tilgange og metoder, samt den daglige organisering i tilbuddet omkring borgerne gør, at tilbuddets målsætning om at støtte borgernes trivsel og udvikling opnås bedst muligt.
- **Justering af den faglige praksis:** Medarbejderne forklarer, at der foretages justeringer og tilrettelæggelse af indsatsen i forhold til borgerne igennem teammøder. Koordinatorer på hver afdeling har ansvaret for at følge op på dette.

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

- **Beskrivelse af pædagogisk praksis og medarbejdernes samspil med borgerne:** Det fremgår ikke tydeligt i tilbuddets dokumentation, hvordan anvendelse af tilbuddets tilgange og metoder reelt sker. Der henvises ikke til relevant faglig viden om metoder eller tilgange og kun delvist til, hvordan man har operationaliseret indsatsen. Socialtilsynet kan således ikke holde medarbejdernes forklaringer af den pædagogiske praksis op mod dokumentation, hvilket ellers vil fremhæve medarbejdernes relevante faglige refleksioner og vise deres forståelse af metoder og tilgange i samspillet med borgerne.

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 tilbuddets fysiske rammer tilgodeser borgernes behov.

Tilbuddet har en bred vifte af tilbud, hvor de fysiske rammer understøtter borgere med behov for fysisk udfoldelse, som borgere med behov for skærmning og sansestimuli i en mere intim ramme. Borgernes egen bolig fremstår som en tryk ramme og er indrettet efter borgernes ønsker og behov.

Dagtilbud er indrettet hensigtsmæssigt, så relevante aktiviteter kan tilrettelægges og gennemføres.

Tilbuddet fremstår samlet set pænt, rent og vedligeholdt, bygningernes alder taget i betragtning. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der alene er afsat 240.000 kr. til vedligehold af et arealmæssigt stort tilbud. Beløbet synes umiddelbart lavt i forhold til den store bygningsmasse og udenomsarealer, som skal dækkes.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer generelt set understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Der er relevant fokus på borgernes handicap og tilbuddet har indrettet de fysiske rammer, så de i videst muligt omfang tilgodeser borgernes behov for både socialt fællesskab og privatliv. Tilbuddet kan i den sammenhæng forsat være opmærksom på, at dørene til borgernes private boliger ikke står åbne, når borgerne ikke er hjemme. Socialtilsynet finder desuden, at tilbuddets fysiske rammer tilgodeser borgernes behov for sanse-stimuli og fysisk træning.

Dagtilbud er indrettet hensigtsmæssigt, så det er muligt at kunne tilrettelægge og gennemføre aktiviteter, som retter sig mod borgernes behov og forudsætninger herfor.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i meget høj grad.

Det lægges til grund for bedømmelsen, at socialtilsynet observerer under tilsynsbesøget, at borgerne trives i både boliger, i dagtilbud og på området omkring tilbuddet.

Dette understøttes af udsagn fra de pårørende, som beskriver for socialtilsynet, hvordan de får en oplevelse af, at borgerne er glade for at være i tilbuddet og gerne benytter de muligheder, som de fysiske rammer giver.

Socialtilsynet er opmærksom på, at der i nogle afdelinger kan være fysiske forhold, som kunne udfordre borgernes trivsel, hvis man ikke løbende er opmærksom på det. Det kan f.eks. være lange, mørke gange eller smalle passagemuligheder her og der. Under det aktuelle tilsynsbesøg har man håndteret disse vilkår hensigtsmæssigt, om end et aktivitetsrum i en afdeling umiddelbart fremstår lidt "depotagtigt". Dette blev dog forklaret relevant for socialtilsynet.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i meget høj grad.

Det lægges til grund for bedømmelsen, at de forskellige afdelinger fremstår forskelligt, således at de fysiske rammer imødekommer borgernes særlige behov. Der er således boliger med god plads og fællesrum i afdelingerne, så borgerne har mulighed for socialt samvær, når de ønsker det. For borgere i individuel tilrettelagt indsats modsvarer de fysiske rammer, at indsatsen kan tilrettelægges med fokus på en enkelt borger og de medarbejdere, som er nødvendige i den sammenhæng.

Dagtilbuddet er indrettet relevant med henholdsvis værksted til vedligehold og havebrug samt større bygning med mulighed for musik, maling, madlavning, bålplads m.m. I begge dagtilbud modtages eksterne borgere.

Socialtilsynet er opmærksom på, at der er tale om et arealmæssigt stort tilbud med mange afdelinger, som skal vedligeholdes. Socialtilsynet konstaterer i den sammenhæng, at der alene er afsat 240.000 kr. til vedligehold i det endnu ikke godkendte budget for 2023 og vil ved kommende tilsynsbesøg undersøge, om de fysiske rammer kan vedligeholdes i tilstrækkelig grad.

Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.c

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i høj grad.

Det lægges til grund for bedømmelsen, at pårørende giver udtryk for, at borgernes boliger er indrettet i forhold til deres egne ønsker og behov. Det kan være møblering, maling på væggene og lignende. Dette understøttes af socialtilsynets observation under tilsynsbesøget. Socialtilsynet bemærker under rundvisning at der fortsat er boliger, hvor døren står åben efter rengøring, hvilket giver en fornemmelse af "institution".

Det lægges desuden til grund, at boligen for en borger, som har en særlig tilrettelagt indsats, er meget funktionelt møbleret og indrettet. Socialtilsynet anerkender, at der kan være relevante faglige og individuelle hensyn at tage i den sammenhæng. Socialtilsynet har dog også erfaring for, at andre tilbud med samme målgruppe, har formået at indrette boligen mere personlig samtidigt med at der er taget forholdsregler i den forbindelse.

Det lægges yderligere til grund, at socialtilsynet observerer, at der er opsat en kæde igennem et fællesrum. Det fremgår af udsagn fra ledelsen, at der er tale om en form for hjælpemiddel, så en blind borger kan orientere sig i lokalet. Dette anerkender socialtilsynet som relevant, men finder samtidigt, at løsningen ikke understøtter et "hjemligt" udtryk. Dette er tilbuddet selv opmærksom på, og det forklares under tilsynsbesøget, at man vil overveje alternative løsninger i samarbejde med f.eks. Kommunikationscenter, hvilket socialtilsynet finder meget relevant.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Begrundelse

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Tilbuddets økonomi kan forventes at give mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe. Der fremstår gennemsligtighed i tilbuddets økonomi.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet fremstår økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** I tilbuddets årsbudget er der et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne. De enkelte omkostninger fremstår retvisende. Den budgetterede belægningsprocent udgør 93,52 %.
- **Drift:** Det realiserede underskud i 2023 udgør 6,18 %. Driften for 2023 har givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2025, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering. Tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang, det er politisk besluttet.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi kan forventes at give mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** Tilbuddets årsbudget afspejler tilbuddets målgruppe og metoder. Socialtilsynet har sagsbehandlet og godkendt Klintebos 2025 budget på Tilbudsportalen den 20. november 2024.
- **Pris og kvalitet:** De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til mellem 44 og 155 timer pr. borger pr. uge, afhængig af afdeling. Den socialfaglige kvalitet, jf. Social- og Boligstyrelsens aktuelle Kvalitetsmodel ligger på et højt niveau med en gennemsnitlig bedømmelse på 4 ud af 5.
- **Årsrapport 2023:** De økonomiske nøgletal for realiseret økonomi på Tilbudsportalsens faneblad "Årsrapport" fremstår retvisende.

Økonomi 3

Er der gennemsligtighed med tilbuddets økonomi?

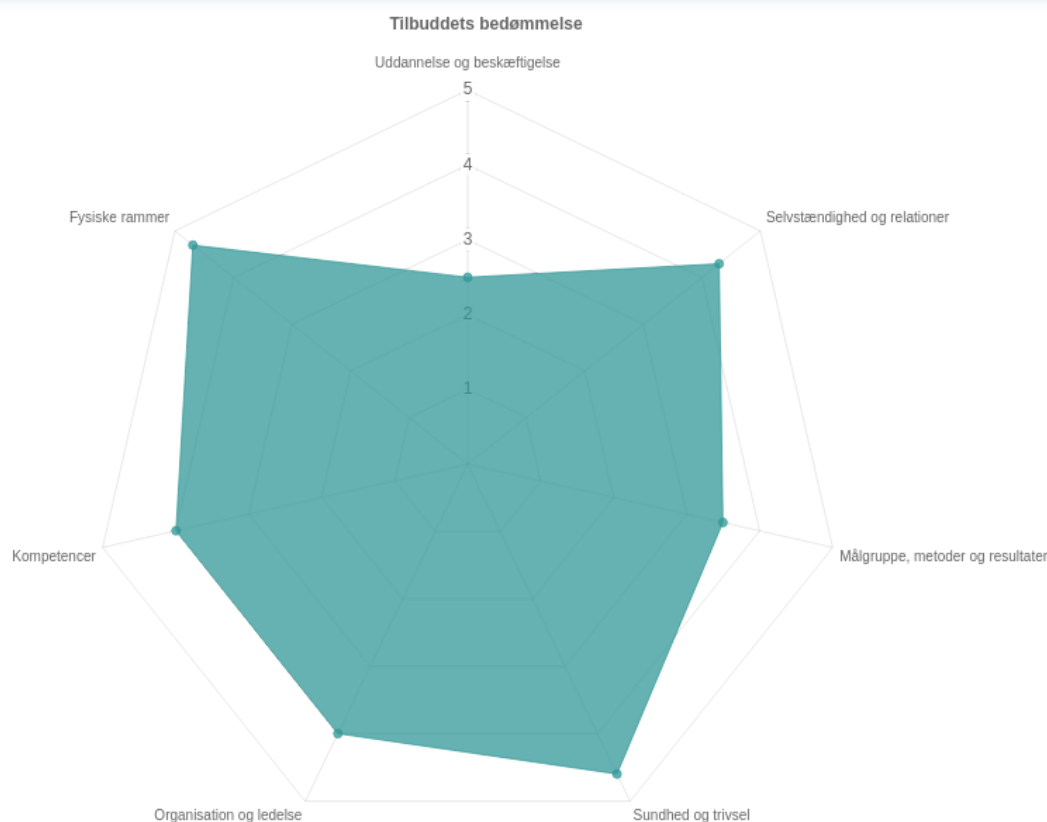
Bedømmelse af kriterium

Der fremstår gennemsligtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** Det sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer. Det indeholder ikke udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed og budgettet kan forventes at give mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- **Årsrapport 2023:** Der ses intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal for realiseret økonomi i budgetåret 2023.
- **Minimumskrav:** Tilbuddets ledelse og administration 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

- CV på ledelse/medarbejdere
- Opgørelse af sygefravær
- Tidligere tilsynsrapport
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Øvrige dokumentkilder
- Tilbudsportalen
- Medarbejderoversigt

Beskrivelse

Øvrige dokumentkilder:
 Opgørelse over personalegennemstrømning
 Oversigt over ikke fastansatte medarbejdere
 Opgørelse af anvendelse af ikke fastansatte medarbejdere i oktober 2024

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

Beskrivelse

Ledelse: Chef for botilbud i Bornholms Regionskommune, 2 afdelingsleder fra tilbuddet

Medarbejdere: 3 medarbejdere fra 3 forskellige afdelinger, uddannet som pædagogiske assistenter (PGU) og pædagog, som også har koordinatorfunktion.

Borgere: 2 borgere.

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Ledelse

Beskrivelse

Samspil mellem borgere, ledelse og medarbejdere ved interview under uvarslet tilsyn