



20. november 2017

Sagsnr.
2017-0383136

Dokumentnr.
2017-0383136-1

Forside til socialtilsynsrapport

Tilbuddets navn: Botilbuddet Røde Mellemvej

Status for godkendelse: Godkendt

Tilsynet er gennemført: 22-05-2017

Tilsynets temaer:

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra syv overordnede kvalitetstemaer. Temaerne fremgår af nedenstående tabel.

Socialtilsynet vurderer selv, hvor hyppigt det er nødvendigt at gennemgå og dokumentere alle kvalitetstemaer i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn. Ved godkendelsesorienterede tilsyn tager socialtilsynet altid stilling til, om det er sandsynligt, at tilbuddet vil kunne levere den fornødne kvalitet i indsatsen ud fra en samlet vurdering af samtlige kvalitetstemaer.

I følgende tabel fremgår det, hvilke kvalitetstemaer, som Socialtilsynet har fokuseret på i forbindelse med det aktuelle tilsynsbesøg. For eventuelt resterende temaer kan det forventes, at tekst fra tidligere tilsynsrapporter er overført til nærværende rapport.

Kvalitetstema	Fokus under aktuelt tilsynsbesøg
Uddannelse og beskæftigelse	X
Selvstændighed og relationer	X
Målgruppe, metoder og resultater	X
Sundhed og trivsel	X
Organisation og ledelse	X
Kompetencer	X
Fysiske rammer	X

CfP - Bernstorffsgade

Bernstorffsgade 17
1577 København V

EAN nummer
5798009683052



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Botilbuddet Røde Mellevej
Tilsynet er gennemført: 22-05-2017
Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	19
Vurdering af temaet Kompetencer	22
Vurdering af temaet Fysiske rammer	24
Økonomisk Tilsyn	26
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	27

Rapporten er udskrevet

22-05-2017



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om 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 tilbuddet selv har indberettet bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten hos 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 hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet været administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, hvor henne og hvorvidt de var anmeldt eller uanmeldt.

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. 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 et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet. 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 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.

Temaer

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra 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.

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.



Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Botilbuddet Røde Mellemvej
Hovedadresse	Blok A/ Sundbygårdsvej 1, st.+1. 2300 København S
Kontaktoplysninger	Tlf: 26772368 E-mail: zd4j@sof.kk.dk Hjemmeside: www.centeramager.kk.dk
Tilbudsleder	Sofie Gottlieb Coumine Riis
CVR nr.	
Virksomhedstype	Offentlig
Tilbudstyper	§ 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)
Pladser i alt	48
Målgrupper	18 til 85 år (forandret virkelighedsopfattelse, andre psykiske vanskeligheder, andet socialt problem, dømt til strafferetlig foranstaltning) 18 til 85 år (forandret virkelighedsopfattelse, andre psykiske vanskeligheder, udadreagerende adfærd) 18 til 85 år (forandret virkelighedsopfattelse, alkoholmisbrug, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, stofmisbrug)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	22-05-2017

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Astrid Lenskjold (Tilsynskonsulent)
	Bjarne Ruberg Larsen (Tilsynskonsulent)
	Lars Thomsen (Tilsynskonsulent)
	Marianne Daugaard Jensen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	21-03-17: Blok A/ Sundbygårdsvej 1, st.+1., 2300 København S (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Det fremgår af tidligere tilsyn, at tilbuddet havde et betydeligt rum for udvikling særligt i forhold til borgernes daglige tryghed og generelle trivsel. Tilbuddet anvendte efter socialtilsynets vurdering mange ressourcer på at implementere IT dokumentationer på bekostning af den daglige opmærksomhed på borgerne. Tilbuddet har været igennem store ændringer, flere lederskifter meget højt personaleflow og sygefravær. Samlet set en daglig drift som tilsynet fandt bekymrende for borgerne. Dette har betydet en særlig opmærksomhed fra både tilsyn samt driftsherren Københavns Kommune.

Der har gennem 2016 været igangsat en række centrale og lokale initiativer til at skabe en mere stabil dagligdag for borgerne samt at øge trygheden for borgerne.

Dette har givet effekt i forhold til temaerne i Kvalitetsmodellen. Det er Socialtilsynets konklusion, at den generelle kvalitet i tilbuddet er øget.

Det er samtidigt socialtilsynets vurdering, at den daglige tryghed og trivsel for borgerne er steget markant i forhold til tidligere tilsyn.

Der er kommet mange nye medarbejdere, der både skal lære at arbejde sammen og udvikle tilbuddet yderligere. Det vil tage tid og betyde et fortsat nærværende fokus fra ledelsen. Tilbuddet har været gennem meget ekstern opmærksomhed i forhold til borgernes trivsel og helt konkrete episoder i kombination med medarbejdere og borgers oplevelse af interne opbrud. Det er socialtilsynets anbefaling at tilbuddet fremover mere får fokus på strategisk udvikling for den enkelte borgers trivsel og udvikling fremfor brandslukninger, der opstår blandt andet på mangel af samme.

I forhold til opmærksomhedspunkterne fra sidste tilsyn er der sket en opbremsning af personalegennemstrømningen de sidste 5-6 måneder. Sygefravær er faldet.

Tilsynets opmærksomhed på tilbuddets ledelse og relation til centerledelsen er tydeliggjort ved dette tilsyn. Set i forhold til tilsynets opstillede opmærksomhedspunkt.

Misbrugsbehandleren, der er tilknyttet tilbuddet, er startet som en del af de initiativer kommunen overordnet har iværksat i tilbuddet. Der er endnu et udviklingsarbejde i forhold til at implementere faglige tilgange og forståelser af stof/alkohol afhængighed i tilbuddet. Tilbuddet og rusmiddelområdet er i fortsat samarbejde og udvikling om ændringer i den daglige organisering, der har til formål at styrke opmærksomheden mod dette.

Tilbuddet bør udvikle en mere proaktiv tilgang til borgernes generelle sundhedstilstand - særligt med fokus på livsstilssygdomme. Det er i sidste ende borgerens valg men tilbuddets opgave, at finde veje til at motivere den enkelte borger til et sundere liv - ud over at tilbyde sund mad på stedet.



Særligt fokus i tilsynet

Ved uanmeldt tilsyn i november 2016 udarbejdede socialtilsynet følgende opmærksomhedspunkter som er i særligt fokus ved dette tilsyn:

1) For at sikre kontinuitet og den nødvendige faglighed i tilbuddet skal personalegennemstrømning samt sygefraværet bringes ned til niveau med sammenlignelige tilbud. Dette skal sikre borgernes adgang til relevant personale og kontinuerlige forløb.

2) Der skal være tilvejebragt en gennemsigtighed af tilbudsleders kompetencer i tilbuddet i forhold til tilbuddets faglige udvikling og daglige drift.

3) Starten på den tværgående misbrugsindsats i tilbuddet skal evalueres med henblik på evt. opnåede effekter. Minimum som en foreløbig status.

4) Sikring af opmærksomhed på borgernes generelle sundhedstilstand, derunder udredninger i samarbejde med borgerens læge og opfølgninger for borgerne (diabetes, kool, o.a.)


De to første punkter hører under tema 5 organisation og ledelse. Punkt 4 under tema 4 Sundhed og trivsel som er et nyt tema fra 2017.

Alle temaer og kriterier i Kvalitetsmodellen er gennemgået og ændret. De indikatorer, der på baggrund af dette tilsyn ikke specifikt er bedømt, er overført fra tidligere bedømmelser og gælder frem til, at der foretages nye bedømmelser ved kommende tilsyn.

Bemærkninger vedrørende økonomi udsættes til budgettet er gennemgået i socialtilsynet.

Opmærksomhedspunkter



Uddannelse og beskæftigelse	Temavurdering
	<h2 data-bbox="491 331 1034 376">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p data-bbox="491 421 1457 790"><i>Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte paratheden og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i deres Pædagogiske Sundhedsplaner i mindre grad opstiller konkrete mål for at støtte borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Tilbuddets målgruppe er præget af lang tids psykisk sygdom og mange har derudover somatiske lidelser. På den baggrund finder tilsynet, at der overordnet arbejdes med gruppens beskæftigelsesønsker i en realistisk prioritering.</p>	
<p>Nogle få borgere har interne job i Kompasset eller i tilknytning til tilbuddet, mens kun meget få af tilbuddets borgere er i egentlig beskæftigelse eller uddannelse.</p>	
<p>Det vurderes væsentligt, at personalet fortsat afprøver nye aktiviteter og metoder i forhold til at mobilisere de nødvendige ressourcer hos den enkelte borger i forhold til især beskæftigelse.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,5

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler fortsat, at tilbuddet afprøver nye aktiviteter og metoder i forhold til at mobilisere de nødvendige ressourcer hos den enkelte borger. Det kan evt være gennem mindre men kompetencegivende workshops, der samtidigt understøtter stedets recovery og rehabiliterende tilgange.</p>	

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	



Det vurderes, at tilbuddet til en vis grad har fokus på uddannelse og beskæftigelse. I de Pædagogiske Sundhedsplaner som Socialtilsynet tidligere har set, er der beskrevet et punkt om beskæftigelse. Der ses dog ikke konkrete mål for uddannelse eller beskæftigelse i de gennemgåede planer. Der opleves således en diskrepans mellem de beskrevne målsætninger, for pædagogiske sundhedsplaner, de gennemgåede planer, borgernes fortællinger og Socialtilsynets observationer. Borgerne har typisk langvarige opholdstider i særlige boformer bag sig og i kombination med psykiske vanskeligheder, vil det i praksis også være de små skridt der skal stilles som mål. For nogle endda meget små skridt hvis det skal opleves som en succes for borgeren.

Få borgere er i uddannelse eller beskæftigelse og i tilbuddet er der ikke er særligt fokus på beskæftigelse og uddannelse. Dette skal ligeledes ses i sammenhæng med målgruppen og at mange har boet på stedet gennem flere år, uden der tidligere har været målsat tema om uddannelse og arbejde. Hovedparten af borgerne modtager pension, hvilket ikke tidligere har understøttet beskæftigelsesrettede planer. Borgere der modtager egentlig folkepension er stigende. Der er enkelte eksempler på aktiviteter på Koefoeds Skole eller lignende særlige beskæftigelsestilbud.

Aktiviteter foregår primært i Kompasset, der udover samværsaktiviteter har små joblignende opgaver.

Indikator 01.a	<i>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.</i>
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.a

Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der altid er opsat mål for beskæftigelse, og at der tænkes bredt når de opsætter målene, og det indgår altid som led i evaluering af den pædagogiske Sundhedsplan.

Det indgår at medarbejderne oplever, at borgerne er langt fra arbejdsmarkedet, Borgerne oplyser, at de ikke er i decideret beskæftigelse, enkelte er i internt job eller i aktivitet i Kompasset. Det er ifølge medarbejderne meget individuelt hvad der er målsat – Enkelte er i gang med job og der er afsat tid til dette f.eks. i forhold til udflytning eller lign. For de fleste er der ikke sat egentlige mål for arbejde eller uddannelse.

Tilbuddets samarbejde med Kompasset har betydet et generelt større fokus på, at motivere borgerne til aktiviteter. Medarbejderne oplyser, at der udover de mindre samværsaktiviteter, der nu er etableret i botilbuddet er en bedre koordinering mellem kompassets medarbejdere og botilbuddets i samarbejde med borgeren. Hovedparten af borgerne vælger dog tilbuddene fra og finder samvær med samboende i bostedet mere tiltrækkende.

Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.b

Indikatoren bedømmes til i lav grad at være opfyldt. Tilbuddet fra samværs- og aktivitetstilbuddet Kompasset bruges af et mindretal af borgerne. I selve botilbuddet er der nu etableret morgenmad som de første skridt mod at ændre og motivere borgerne til aktiviteter i løbet af dagen. Det er dog ikke alle der vælger, at deltage i dette, hvilket også gør sig gældende ved aftenaktiviteten i tilbuddet. Det er dog et ,der er nyt og der er endnu ikke opgørelser der viser om flere borgere begynder at komme i Kompasset. Ved tilsynet var der relativt få borgere i kompasset om formiddagen.

Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>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 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 borgernes 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at borgerne i nogen grad indgår i sociale relationer i tilbuddet og i det omgivende samfund. Dette skal ses i lyset af målgruppens psykiske og sociale udfordringer samt at mange af dem har boet i særlige boformer en stor del af deres liv.

Selvstændighed er et nøgleord i tilbuddets indsats og med øget fokus på fællesskabet i de enkelte boafdelinger som læringsrum for sociale kompetencer. Dette er i fokus på tilbuddet men det er samtidigt socialtilsynets vurdering, at der er rum for yderligere udviklinger af kompetencegivende læringsfællesskaber. Tilbuddets leder oplyser efterfølgende, at der er nedsat en arbejdsgruppe i samarbejde med frivillige organisationer. Gruppens mål er at designe aktiviteter, der understøtter det sociale liv i tilbuddet blandt andet omkring fællesrum. De frivillige skal på sigt indgå i brobygninger til lokalområdets muligheder for borgerne.

Tilbuddet opsætter i Pædagogisk Sundhedsplan mål for sociale kompetencer, fritidsinteresser og netværk. Hvis der er behov og ønsker kan der opsættes et fokuspunkt.

Gennemsnitlig vurdering	3
--------------------------------	---

Udviklingspunkter

Udvikling af samarbejde med frivillige organisationer både internt i tilbuddet og som brobyggere for borgerne til lokalområdets fritidsmuligheder.

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse af kriterium	
--------------------------------	--



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets plan for recovery, med individuel støtte i egne selvstændige lejligheder i middel grad styrker borgernes sociale kompetencer. Tilbuddets fokus har hidtil været, at den individuelle støtte og individuelle mål, hvor aktiviteter foregår eksternt, f.eks. i Kompasset, eksterne samværprojekter eller på almindelige arbejdspladser ikke har haft nævneværdig succes. Tilbuddets nye tiltag og initiativer forsøger, at ændre på dette. Små aktiviteter i selve tilbuddet, flere ture ud af "huset", ensomhedsprojekt for at nævne nogle.

Borgerne italesætter i mindre grad isolationen ved de sidste to tilsyn end ved de foregående interview. Det er dog et betydende problem for målgruppen som tilbuddet konstant skal have fokus på.

Tidligere brugertilfredshedsundersøgelse bekræfter borgernes oplevelse af isolation. Der er en ny central iværksat tilfredshedsundersøgelse på vej. Den er ikke tilgængelig på tilsynstidspunktet

Den massive udskiftning af personale frem til sidste kvartal i 2016 har bidraget til usikkerhed med mellem borgere og kontaktpersoner.

Ikke alle stillinger er endnu besat og leder oplyser, at der har været to medarbejdere, der har fratrukket deres stillinger siden sidste kvartal 2016. Det indikerer en opbremsning af personaleflowet i tilbuddet.

Socialtilsynet formulerede tidligere og vælger at lade den tekst stå som fortsat aktuel og fokuspunkt for tilbuddet: Målet med individuel støtte og egen recovery er at skabe træning til selvstændighed, så tæt på et almindeligt liv i egen bolig med støtte. Socialtilsynet vurderer dog, at tilbuddets fortolkning af recovery har sprunget nogle af "mellemregningerne" over, forstået på den måde, at de glemmer, at der ikke kan ske læring i isolation. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i højere grad bør have fokus på det lille sociale læringsfællesskab, så borgerne kan udvikle de nødvendige kompetencer til indgå selvstændigt i et større fællesskab. Socialtilsynet noterer sig at tilbuddet har taget udfordringen op og ændret den strategiske tilgang med små forsøg.

Indikator 02.a	<i>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.</i>
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.a

Indikator teksten og bedømmelsen er overført fra det foregående tilsyn. Det tilføjes dog, at der er flere aktiviteter ud af huset sammen med kontaktpersonen som vurderes socialt kompetence understøttende for de enkelte borgere. Indikator er bedømt til, at være opfyldt i middel grad. Der opstilles sammen med borgeren mål for området. Der bliver fulgt op på planerne hver 4. måned. Det fremgår af de pædagogiske handleplaner som tilsynet har set, at der er opstillet individuelle mål om at fastholde og udvikle relationen til deres netværk. Det fremgår af de pædagogiske sundhedsplaner, at der er opstillet mål omkring individuel trivsel i botilbuddet, brugerinddragelse, sociale kompetencer, fritidsinteresser og personlig hygiejne.

Der arbejdes ud fra en model, hvor borgernes bolig er omdrejningspunktet. Der er opstillet mål for borgernes bolig og borgernes ADL funktioner. Målene for fællesskaber tager udgangspunkt i borgernes egen bolig, hvor det forventes, at borgerne skal kunne deltage i fællesskaber i det omkringliggende miljø. I planerne ses dog kun få mål, hvor der er en tro på, at borgeren kan indgå i aktiviteter udenfor tilbuddet.

Medarbejderne oplyser i interview, at der opstilles mål for selvstændighed i VUM og fokusområdet. Det kan formuleres med beboeren, men det sker ofte af medarbejderne, da beboerne har mere fokus på store mål og drømme. Medarbejderne styrer altså i høj grad delmålene. Der skal skrives for delmålene hver uge. Og reflekteres mindst hver 14. dag. VUM bliver vurderet hver andet år. Der kan ifølge det oplyste, altid laves nye fokusområder, både på beboers initiativ eller hvis medarbejder ser en udvikling. Ved dramatisk udvikling kontaktes sagsbehandler og der laves nye mål.

Det oplyses, at der følges op på og revideres mål hver fjerde måned i forbindelse med opfølgning af den pædagogiske sundhedsplan.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.b

Socialtilsynet bedømmer, at borgerne i middel grad har sociale kontakter og relationer i det omgivende samfund. Borgernes netværk består primært i kontaktpersonen og andre borgere i tilbuddet. Borgernes mobilitet er i mange tilfælde begrænset, dels af somatiske helbredsproblemer og dels af de psykiske problemer - Mange borgeres liv er



begrænset til botilbuddet, da deres psykiske vanskeligheder og/eller fysiske vanskeligheder gør, at de ikke kan tage ud i det omgivende samfund uden støtte.


Leder og medarbejdere oplyser, at det er individuelt hvor meget kontakt den enkelte borger har i det omgivende samfund. Der skabes venskaber imellem beboerne, og kæreste forhold beboerne imellem er ikke ualmindelige. Det oplyses, at der afholdes pårørende arrangementer hvert halve år. Borgerne indgår i en stor del af planlægningen, herunder bl.a. hvilken mad de ønsker skal serveres og hvilken underholdning der skal være i løbet af aftenen. Det oplyses at der var rigtig mange deltagere sidste gang i forhold til tidligere.

Ved tidligere tilsyn oplyste borgerne, at der kom mange udefra med uheldige hensigter som stofsalg og kriminalitet. En væsentlig årsag til at borgerne oplevede tilbuddet utrygt. Dette fortæller borgerne ikke ved de sidste tilsyn. Udelukkelse af disse "besøgende" har medvirket til mere ro og en større grad af tryghed.

Som konsekvens af låste yderdøre oplever nogle pårørende stedet som svært tilgængeligt som besøgende. Nogle pårørende oplever samtidigt, at det kan være svært at få kontakt til medarbejderne under besøg. Ledelsen oplyser efterfølgende interview med pårørende at "Pårørende kan til enhver til ansøge om at få egen nøgle til tilbuddet, hvis deres pårørende i tilbuddet giver tilladelse/samtykke til dette, men dette er op til den enkelte beboer".

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.c	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at borgernes kontakt og samvær med pårørende er påvirket af, at borgerne har været tilknyttet psykiatrien igennem en årrække. En del borgere har meget lidt kontakt med pårørende, mens andre har tæt kontakt.</p> <p>En del af borgerne er oppe i årene og har et meget lille eller ingen betydende familienetværk. Deres mest betydende netværk er for mange, de borgerne de bor sammen med.</p> <p>Enkelte pårørende oplever at det kan være svært at komme ind på stedet (se foregående indikator)</p>	
Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



Udviklingspunkter	Temavurdering
	<h3>Målgruppe, metoder og resultater</h3> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Dette tema har i mindre grad været i fokus på dette tilsyn. Der er sket tilrettelser i teksten i denne rapport og enkelte vurderinger på det foreliggende. Socialtilsynet har valgt, at udskyde en nærmere dialog med ledelse, medarbejder og borgere til et senere tilsyn vedrørende tema målgruppe, metoder og resultater.</p> <p>Tilbuddet arbejder ud fra en målgruppebeskrivelse, hvor borgerne har et bredt spekter af psykiatriske lidelser. Udover de psykiatriske problemstillinger er der sket en forværring af borgergruppens somatiske lidelser, hvilket har betydet en ændring i tilbuddets socialfaglige tilgang. Det sundhedsmæssige fokus er blevet større. Tilbuddet beskriver derudover borgere, som grundet somatiske lidelser har flyttet sig fra tilbuddets oprindelige målgruppe, de blev visiteret ud fra. Der er mindst en borger som socialtilsynet ikke finder velplaceret i tilbuddet, grundet psykiske og somatiske behandlingsbehov, der umiddelbart ikke falder ind under tilbuddets godkendte målgruppebeskrivelse.</p> <p>Tilbuddet arbejder med udgangspunkt i den bestilling, der er foretaget i VUM (VoksenUdredningsMetoden). Af de vigtigste metoder i arbejdet nævnes psykosocial rehabilitering, social færdighedstræning og forandringskompasset.</p> <p>Tilbuddet arbejder med dokumentation, hvilket også fremgår af de pædagogiske sundhedsplaner, som er sendt til Socialtilsynet.</p> <p>Socialtilsynet anbefaler fortsat, at tilbuddet har fokus på det pædagogiske og behandlingsmæssige arbejde, borgernes tryghed og udvikling.</p> <p>Tilbuddet understøtter i større grad borgernes indflydelse på hverdagen i tilbuddet og på eget liv, ønsker og behov.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,3

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet fastholder fortsat, at tilbuddet har fokus på den pædagogiske indsats. Det anbefales, at tilbuddet har fokus på metoder, hvor den individuelle støtte, der gives i dag kan kombineres med tilbud, der støtter borgernes inddragelse i lærende fællesskaber.</p>	

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet har en tydelig målgruppebeskrivelse men har i praksis haft en meget uens gruppe borgere, set i forhold til deres behandlingsbehov. Det skyldes blandt andet, at borgerne har boet i tilbuddet gennem en årrække og deres behov har ændret sig.

Der er sket en revisitering til mere relevante tilbud for en del af de borgere både tilbuddet og tilsynet tidligere fandt problematisk i forhold til tilbuddets socialfaglige tilgang og tilbuddets samlede kompetencer.

For en periode er der tilført et særligt "flyvteam" med fokus på borgere med særlige behov. Dette har frigjort ressourcer i tilbuddet til i højere grad at kunne udvikle metoder i forhold til den større gruppe af borgere. Tilbuddet at specialisere indsatsen i højere grad i forhold til tilbuddets mål og anvendte metoder.

Der er dog fortsat mindst en borger socialtilsynet ikke finder velplaceret i tilbuddet.

Tilbuddet er i gang med en genopbygning af mål og metoder med en ny ledelse og personalegruppe.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.a

Det bedømmes, at tilbuddet i middel grad anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe. Bedømmelsen sker på baggrund af interview med borgere, medarbejdere, ledelse og pårørende. Nye faglige tilgange som mindre fælleskaber og morgenmad som anvendes til at høre og motivere borgerne for dagens planer er nogle af de små skridt der kan skabe forandringer for målgruppen. Bedømmelsen middel anvendes da effekt af nye tilgange tager tid, særligt for denne målgruppe. Det er ikke muligt for tilsynet på nuværende tidspunkt at afgøre om ændringer i tilgangen giver de ønskede effekter for borgerne. Det er samtidigt samlet set en ny og uprøvet personalegruppe med ny ledelse. Det er socialtilsynets bedømmelse at der er sket en positiv udvikling i de faglige tilgange til gavn for borgerne.

Tilbuddets målgruppe beskrives på Tilbudsportalen, som: "18 til 85, forandret virkelighedsopfattelse, andre psykiske vanskeligheder og andet socialt problem" tilbuddet beskrives desuden som: "... et tilbud for mennesker med et bredt spekter af psykiatriske lidelser og psykisk sårbarhed. Fælles for de personer der indskrives i tilbuddet er, at de har midlertidige eller varige funktionsnedsættelser, der giver udfordringer i forhold til den daglige livsførelse. Dette kan komme til udtryk gennem en manglende evne til at passe på sig selv i hverdagen f.eks. at sørge for at få regelmæssig og sund kost og indtage den daglige medicin. Udover en psykiatrisk diagnose har mange af borgerne også alvorlige somatiske lidelser f.eks. KOL eller diabetes 2, der kan tilskrives en usund livsstil. Generelt for målgruppen er, at det er vanskeligt at opsøge og vedligeholde kontakter med omverdenen og indgå i sociale sammenhænge. Ligesom problemstillinger med personlig hygiejne kan være aktuelle. Ligeledes kan det for mange være svært at strukturere tiden, fastholde en normal døgnrytme og skabe indhold i tilværelsen."

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgere til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.b

Teksten og bedømmelsen i denne indikator er overført fra de tidligere tilsyn. Indikatoren tekst blev ikke undersøgt nærmere ved dette tilsyn.

Socialtilsynet bedømmer at tilbuddet i nogen grad dokumenterer med klare mål for indsatsen.

Dokumentationsarbejdet bedømmes meget omfattende i forhold til de forholdsvis beskedne mål, der forventes opfyldt i fokusområderne.

Tilbuddet har på Socialtilsynets anmodning fremsendt tre beboerplaner, der omfatter VUM, Pædagogisk sundhedsplan, Forandringskompas og et til tre fokusområder for den enkelte borger. Ledelse og medarbejder beskriver desuden i interview hvordan, tilbuddet dokumenterer arbejdet med borgerne. Personalet udarbejder alene eller sammen med borgerne en pædagogisk Sundhedsplan med de fokuspunkter, der skal arbejdes med. De pædagogiske sundhedsplaner evalueres hver fjerde måned. Der arbejdes med forandrings- og brugerkompas i CSC og dokumentationen anvendes som pædagogisk værktøj for at tydeliggøre formål med opholdet og borgerens udvikling. Medarbejderne fortæller under tilsynet i 2015, at der for de fleste borgere er et fokusområde, der omhandler misbrug, i de fremsendte planer er der bl.a. fokusområder for førtidspension/beskæftigelse, tandpleje, Diabetes (Kost og motion), egen omsorg og samarbejde om medicinindtag.



Der udarbejdes fortsat et ressource skema, og der indsættes indsatsmål fra VUM i CSC . Der er kriterier i CSC, hvor der løbende skal reflekteres eller forholdes til af kontaktpersonen typisk hver 14. dag. Vurderingen kan ske i dagligdagen evt. under rengøring eller i mere struktureret samtale. Ledelsen gennemgår og giver fortsat tilbagemelding til den enkelte medarbejders dokumentationsarbejde.

Medarbejderne fortæller at det kan virke stressende med alle de undersøgelser, der er sat i gang efter seneste tilsyn. De fortæller samtidig, at de fortsat bruger meget tid på dokumentationsdelen og at de ser frem til den undersøgelse af dokumentationsarbejdet, som kommunen har iværksat bliver færdig. Dokumentations systemet opleves som tungt. De fleste af de interviewede borgere kan ikke se formålet med dokumentationen, og de oplever også at medarbejderne bruger uforholdsmæssigt meget tid på dokumentation af indsatsen.

Borgernes udsagn bakkes op af de interviewede pårørende, der beskriver medarbejdernes dokumentationsarbejde som mere eller mindre meningsløst "Forandringskompasset giver f.eks. ikke mening for tilbuddets målgruppe" og videre beskrives det, "at personalet i høj grad spiller deres tid på unødvendigt dokumentationsarbejde".

Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.c

Der er fjernet to afsnit i denne indikator fra tilsynet i 2015. Teksten er fra tilsynet i 2016 og vurderes fortsat aktuelt. Der ændres ikke i bedømmelsen af indikatoren.

Socialtilsynet bedømmer på baggrund af fremsendt dokumentation, at der arbejdes med de mål, som kommunen har opstillet for borgernes ophold. I de fremsendte materiale er der opstillet forholdsvis realistiske mål som kontaktpersonen og borgeren arbejder med. Der ses ikke meget samarbejde med øvrige medarbejdere, ligesom arbejdsmetoderne kan virke indforståede, så det kan være vanskeligt for øvrige medarbejdere at indgå i arbejdet med den enkelte.


Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.d

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet har udbygget og forsøgt at styrke samarbejdet med eksterne aktører. På det tilknyttede psykiatricenter samt Borgercenter Voksne har understøttet tilbuddet i bedre samarbejder gennem etablering af relevante fora.



Vurdering af tema	Temavurdering
	<h2 data-bbox="491 295 847 338">Sundhed og Trivsel</h2> <p data-bbox="491 385 1449 786"><i>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 og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. 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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p data-bbox="130 909 1449 1167">Det er socialtilsynets vurdering, at den mentale sundhed for borgerne er steget. Der er mere ro i tilbuddet efter enkelte borgere er flyttet til andre mere relevante tilbud. De initiativer, der er gennemført, har haft effekt på den generelle tryghed for borgerne. Den generelle sundhed for borgerne er derimod fortsat en særlig udfordring i tilbuddet. Borgerne bliver ældre og livstilssygdomme og følgevirkninger sætter tidligt ind for nogle. Fokus på fælles aktiviteter og flere ture ud af huset kan både styrke relationen mellem borger og medarbejder gennem de fælles handlinger (fælles tredje) samt give lyst til at borgerne for mere bevægelse. Motivationen er ifølge medarbejdere og leder en særlig udfordring i tilbuddet for målgruppen. Det er socialtilsynets vurdering, at det større fokus på aktiviteter enten fælles eller på tur med kontaktpersonen kan bidrage til ændringer fra et stille siddende ophold foran tv og cigaretter i borgernes hjem til et mere aktivt liv i og uden for tilbuddet.</p> <p data-bbox="130 1193 1310 1249">Alle borgerne har mulighed for aktiviteter i Kompasset. Det bliver desværre valgt fra for en del borgeres vedkommende.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,9

Udviklingspunkter	
<p data-bbox="130 1391 1449 1480">Fokus på motivering af borgere til at undgå livstilssygdomme og modtage relevant hjælp. Flere borgere udvikler Kol og diabetes 2 som konsekvens af livsstil. Udviklingspunktet retter sig mod at udvikle konkrete metoder i tilbuddet til tilbuddets målgruppe, der kan bidrage til ændringer af livsstilssygdomme eller reducere skadevirkninger.</p> <p data-bbox="130 1507 815 1541">Det er samtidigt et nationalt mål gennem "sundhed for alle".</p>	

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p data-bbox="130 1740 1409 1830">Det er socialtilsynets vurdering at tilbuddet prioriterer højt at inddrage borgerne i selv- og medbestemmelse. Der har været særligt fokus på demokratiske rettigheder og indsatser rettet mod oplevelser af social isolation i samarbejde med borgerne, tilbuddet og kommunen.</p>	
Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

**Bedømmelse af Indikator 04.a**

Borgernes oplever, at de generelt bliver behandlet med respekt og anerkendelse af deres kontaktpersoner. De fortæller gennemgående, at de har et godt forhold til personalet i tilbuddet.

Der er nedsat beboerråd, centerråd og pårørenderåd for borgere i tilbuddet.

Det er socialtilsynets bedømmelse, at der er sket en betydelig positiv udvikling af borgernes italesætninger af relationen mellem dem og medarbejdere. Dette medvirker til en øget oplevelse af daglig tryghed.

Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 04.b

Det er socialtilsynets bedømmelse at borgerne både inddrages og har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og i hverdagen i tilbuddet.

Ledelsen fortæller, at beboerne prioriteres i dagligdagen, der tages udgangspunkt i den enkeltes ønsker, også når det gælder kontakten .

Der udarbejdes pædagogiske sundhedsplaner, som sker det med udgangspunkt i borgerens egne ønsker og behov. Ligeledes er borgeren som udgangspunkt altid med ved at alle samarbejds møder vedrørende dem selv. Flere af de interviewede borgere kan dog ikke se formålet med planerne, og mener, at for meget af medarbejdernes tid går med disse på kontoret.

Borgerne fortæller i interview, at de føler sig inddraget i beslutninger omkring dem selv og hverdagen i tilbuddet.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at der er sket en positiv udvikling i tilbuddet i forhold til, at understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Ændringerne i tilbuddet er sket indenfor den sidste periode, og der er fortsat udviklingsmuligheder. Særligt den generelle sundhedstilstand er udfordret for flere borgere i forhold til følgevirkninger af deres livsstil.

De faglige tilgange hvor kontaktpersonen og borgeren i højere grad bevæger sig udenfor huset kan også bidrage til et lille løft af sundhedstilstanden gennem "walk and talk" med borgerne. Dette kan for socialtilsynet at se udvikles og understøttes mere strategisk i dagligdagen for nogle af borgerne.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
-----------------------	-------------------------------------

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.a

Borgere og pårørende har ved de tidligere tilsyn udtrykt generelt mistrivsel i tilbuddet. En vurdering socialtilsynet har delt ved de tidligere tilsyn. Dette blev understøttet af Københavns Kommunes egen undersøgelse. Den høje medarbejdergennemstrømning og sygefravær bidrog ligeledes til en række initiativer og handleplaner gennem særligt sidste del af 2016.

Socialtilsynet kan spore en effekt af disse tiltag. Som en borger fortalte ved dette tilsyn "at nu er det ved at blive godt igen at bo her".

Den positive udvikling skal fastholdes og udvikles i den nye personalegruppe. Der har siden sidste tilsyn været en opbremsning i personaleflow og sygefravær. Det er dog fortsat en relativt uerfaren personalegruppe, der skal sikre borgernes trivsel.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.b

Indikator bedømmes til at være opfyldt i høj grad.



Ledelse og medarbejdere bekræfter under tilsynet, hvordan tilbuddets læge jævnligt laver sundhedstjek, der er ansat fysioterapeut, som laver træningsforløb. Tilbuddet giver støtte, så borgerne kan overholde deres aftaler med forskellige sundhedstilbud f.eks. læge, tandlæge og andre samarbejdsparter. Det er meget individuelt, hvor meget støtte der er behov for, men borgerne får ifølge dem den støtte, som de har behov for. Det kan f.eks. være blodprøver mv.. Det oplyses desuden, at der er øget fokus på det sundhedsmæssige område. Personalegruppen er sammensat, så de har kompetencer i forhold til det somatiske sundhedsområde.

Der er altid en medicinsansvarlig på arbejde, som har den relevante uddannelse.

Sundhedstilstanden for flere borgere er lav. Livstilen for flere borgere med usunde "mellemmåltider", rygning og for meget alkohol sætter sig spor. Medarbejdere og ledelse er klar over dette men anerkender også, at det kan være svært at motivere til ændret livsstil eller til at anvende sundstilbud- derunder at opsøge læge for helbredstjek for livstilssygdomme. Socialtilsynet finder det dog vigtigt at tilbuddet afsøger nye muligheder, for at lave indsats sammen med borgerne, der bidrager til generelle sundhedsløft. Dette vil blive et udviklingspunkt for tilbuddet.

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.c

Indikator er bedømt til, at være opfyldt i middel grad, bedømmelsen sker på baggrund af interview med ledelse, borgere og medarbejdere samt den skriftlige dokumentation, der tidligere er sendt til Socialtilsynet. Ledelse og medarbejdere fortæller, at der i tilbuddet er fokus på sund kost, motion og aktiviteter i hverdagen. Der gøres en indsats for at lave næringsrig og velsmagende mad, som kan købes i caféen via "Køkkenløft".

Det er socialtilsynets bedømmelse, at der er viden i tilbuddet vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed. Der er gennem en særlig projektmedarbejder tilført ressourcer i forhold til borgernes misbrugsproblematikker. Det er dog en særlig udfordring at omsætte viden til egentlige ændringer i forhold til borgernes behov. Se indikator 05.B

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
---------------------	---------------------------------------------

Bedømmelse af kriterium

Teksten i dette kriterium er ikke bedømt ved dette tilsyn. teksten er overført fra forgående tilsyn i både kriterier og indikatorer.

Det er Socialtilsynets vurdering ud fra interview med ledelse, medarbejdere og borgere, at tilbuddet i høj grad forebygger og håndterer magtanvendelser.

Det er ligeledes Socialtilsynets vurdering, at der i ledelse og blandt medarbejdere foregår en høj grad af refleksion omkring forebyggelse af magtanvendelse og omsorgssvigt og gråzoner herimellem.

Siden seneste tilsyn i efteråret 2015 har tilbuddet indberettet en magtanvendelse.

Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 06.a

Overført fra tidligere tilsyn:

Det bedømmes, at der sker meget få magtanvendelser i tilbuddet, under tilsynet er det oplyst fra ledelsen og medarbejderne, at der generelt ikke sker magtanvendelser i tilbuddet. De interviewede borgere fortæller, at der dem bekendt ikke foregår magtanvendelser i tilbuddet.

Socialtilsynet har i forbindelse med tilsynet gennemgået magtanvendelsesindberetninger, der er indsendt fra tilbuddet. Der har i 2015 været seks magtanvendelser, mens der i 2016 har været en enkelt. Socialtilsynet vurderer at der i alle tilfælde har været fokus på, at undgå magtanvendelserne, ligesom der i de akutte magtanvendelser har været fokus på at magtindgrebet er så skånsomt og kortvarigt som muligt.



Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.b	
<p>Overført fra tidligere tilsyn: Socialtilsynet bedømmer, at indikatoren er opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Ledelse og medarbejdere tilkendegiver at kende de gældende procedurer og retningslinjer for magtanvendelse på området.</p> <p>I tilfælde af magtanvendelse dokumenteres og indberettes de, såvel som tages op til gensidig sparring/supervision og udvikling af indsatsen. Ledelsen fortæller desuden, at grænsetilfælde drøftes bl.a. i form af case drøftelser,</p> <p>Ledelse og medarbejdere fortæller, at de i langt de fleste tilfælde oplever at være klar over, hvis en borger har det vanskelig. Der foregår en tæt opfølgning. Alle medarbejdere bærer overfaldsalarmer og der foretages løbende sikkerhedsvurderinger. Den generelle instruks er, at medarbejderne trækker sig ved konflikter. Man taler borgerne væk fra konflikter, så der opleves ikke akutte magtanvendelser.</p>	
Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Konflikter, vold og overgreb har været og er i fokus i tilbuddet. Særligt rettet mod medarbejderne hvor der er påbud om alene-arbejde. Der har været mindre opmærksomhed på at opsamle systematisk dokumentation i feltet borgerne imellem. Ombudsmanden peger på, at der udarbejdes egentlige handleplaner, når borgere har været udsat for overgreb fra andre borgere eller borgere udefra. Derudover at emnet inddrages i tilfredshedsundersøgelserne generelt for at afdække problemets omfang generelt. Socialtilsynet er enig i den anbefaling.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Tilbuddets tilgang samt flytning af enkelte borgere har ført til mere ro og færre konflikter i tilbuddet. I forbindelse med Ombudsmandens besøg peges der på egentlige handleplaner, når borgere har været udsat for overgreb fra andre borgere. derunder peges der på at inddrage dette i tilfredshedsundersøgelserne generelt.</p>	
Indikator 07.b	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



	Temavurdering
	<h2>Organisation og ledelse</h2> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en ledelse med relevant uddannelsesbaggrund, botilbudsleder har Diplom i ledelse, mens de to afdelingsledere er tilmeldt eller i gang med Diplomuddannelse i ledelse. Der er en fast struktur omkring ekstern supervision til ledelsen og medarbejderne.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen har handlet kompetent i den reorganisering tilbuddet er ved at gennemføre i forhold til strategisk retning for de opsatte mål. Der er kommet betydeligt mere ro i tilbuddet og borgernes oplevede tryghed er steget markant siden tilsyn i 2015 og 2016.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ikke er i mål med organiseringen eller udviklingen af ledelsesteamet, men socialtilsynet vurderer, at de er godt på vej.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,9

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en kompetent ledelse.</p> <p>Tilbuddet har været i søgelyset fra mange sider, derunder de foregående tilsyn fra både socialtilsyn, Arbejdstilsynet samt Ombudsmanden. Der har været en interesse fra medier og politisk side. Dette i kombination med personalegennemstrømningen og borgernes oplevede generelle dårlige trivsel har været en massiv ledelsesmæssig udfordring for en ny leder.</p> <p>Den positive retning tilbuddet er i gang med kan efter socialtilsynets vurdering ikke kun tilskrives de tilførte ressourcer gennem flyverkorps, omvisiteringer, misbrugsbehandler og andre tiltag men kan tilskrives en kompetent ledelse, der formår at sætte en retning og skabe den nødvendige tillid mellem tilbuddets ledelse og medarbejdere.</p> <p>Utydeligheden mellem tilbudsleder og centerledelse fremstår ved dette tilsyn mere gennemskueligt i rollefordelingen.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering og anbefaling, at der fortsat er stor opmærksomhed og prioritering i nærværende ledelse i tilbuddet. Mange medarbejdere er nye, der ikke er samarbejdet over tid og der er fortsat vakante stillinger.</p>	
Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>



Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Socialtilsynet har tidligere bedømt ledelsens kompetencer lavt ud fra blandt andet det store personaleflow, sygefravær og borgernes trivsel i sammenhæng med lav erfaring med ledelse af et tilbud med en omsætning på omkring 35 mio. kr.</p> <p>Bedømmelsen ændres ved dette tilsyn for at anerkende, at det er lykkedes tilbuddets ledelse, at skabe målbare positive ændringer i tilbuddet til gavn for borgerne. Løsningen af den ledelsesmæssige udfordring skal samtidigt ses i lyset af en meget turbulent periode med en høj grad af fokus fra eksterne aktører derunder Ombudsmandsinspektion og et intensiveret socialtilsyn.</p> <p>Gennem interview med leder er snitflader og kompetencer til centerledelsen blevet tydeligere end ved tidligere tilsyn. Et fokus der opstod både ved de tidligere interview med leder og medarbejderne.</p> <p>Tilbuddet har en ledelse bestående af tilbudsleder og to afdelingsledere, hvoraf den ene er nyansat og den anden med mange års praksis erfaring i tilbuddet.</p> <p>Tilbudsleder er i gang med ledelsesuddannelse og der er etableret supervision.</p>	
Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.b	
Indikatoren bedømmes til at være opfyldt. Medarbejdere og leder har ekstern supervision hver 6. uge.	

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at der er sket en positiv udvikling i tilbuddets samlede daglige drift. Der er udviklet nye infrastrukturer i tilbuddet og der er tydeliggjort eller udviklet nye redskaber for medarbejderne i det daglige arbejde. Særligt den lokale tilbudsledelse har haft et stort udviklingsarbejde som ikke er i mål endnu men vurderes, at være godt på vej støttet af de initiativer, der er iværksat centralt.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering at driften varetages kompetent af det nye ledelsesteam.</p>	
Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
<p>Det er en ny og endnu ikke kollektivt erfaren personalegruppe samt relativ ny leder. Det opfatter nogle af borgerne som meget unge og uerfarne medarbejdere. Leder forklarer ligeledes at det er svært, at rekruttere medarbejdere med nødvendig erfaring. Generelt er der ikke så mange ansøgere til ledige stillinger. Ledelsen vil fremadrettet overveje hvordan tilbuddet kan tiltrække ansøgere. Eventuelt gennem særlige funktioner eller udviklingsprojekter.</p> <p>I forhold til de tidligere tilsyn er der opmærksomhed på tilstedeværelse af medarbejdere og et særligt projekt i samarbejde med rusmiddelområdet har til mål at styrke medarbejdernes viden med rusmidler i kombinationer med psykiske og social problemstillinger.</p> <p>Borgerne efterlyser fortsat mere kontakt med medarbejderne i det daglige ved dette tilsyn. Gerne gennem fælles aktiviteter. De oplever fortsat en del tid (for meget) på kontoret med dokumentationsarbejde.</p>	
Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	
<p>Personalestrømmen i 2016 har været massiv. Leder oplyser, at der er sket en opbremsning siden sidste kvartal 2016. To medarbejdere har valgt at sige deres stilling op i perioden frem til nu. Der er fortsat vakante stillinger men udfordringer i at tiltrække de "rigtige" ansøgere.</p>	



Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
Sygefraværet er i følge leder faldet markant. det har ikke været muligt på tilsynstidspunktet at verificere dette via oplysninger på Tilbudsportalen. Bedømmelsen foretages ud fra leders oplysninger	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer fortsat, at medarbejderne har relevante uddannelses og erfaringsmæssig baggrund. Der har været en større personaleudskiftning igennem de seneste år, hvilket betyder, at medarbejdernes arbejds erfaring med målgruppen er blevet svækket.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at der er gode muligheder for, at udvikle sig ved hjælp af kurser i Kommunes interne kursus afdeling, Psykiatrifonden, FOA m.m. Medarbejderne savner fortsat i nogen grad udfordringer i de interne uddannelsesforløb, da niveauet vurderes ude af trit med tilbuddets og målgruppens problemer.

Gennemsnitlig vurdering	3,5
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

Det er et udviklingspunkt at fastholde og tiltrække medarbejdere med relevante kompetencer og den nødvendige erfaring med målgruppen fremover. Det vil ligeledes være et fokusområde at tilbyde relevante kurser og efteruddannelser særligt af pædagogisk karakter i forhold til de nye medarbejdere i tilbuddet.

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium



Socialtilsynet vurderer, at medarbejdergruppen som udgangspunkt har relevante grunduddannelser. Det vurderes samtidig, at medarbejdergruppens erfaringsgrundlag er svigende, da der er sket stor medarbejderudskiftning siden seneste tilsyn. Socialtilsynet vurderer samtidig, at medarbejdernes vilkår for udførelse af det borgerrettede arbejde er presset af, at de skal bruge uforholdsmæssigt meget af deres arbejdstid på administrative opgaver.

De interviewede medarbejdere viser, at de besidder et højt refleksions niveau, men det er samtidigt tydeligt, at der er en stor frustration i forhold til den store personaleudskiftning, der har været igennem længere tid. Medarbejderne udtaler bl.a. "De "gamle" har svært ved at nå at introducere nye medarbejdere, og det kan være utrygt i forhold til sikkerhed mv."— De nævner desuden, at der i den seneste periode har været fokus på sikkerheden på baggrund af hændelserne på Botilbuddet Lindegården. Der er på baggrund af hændelserne på Lindegården afholdt en del fællesarrangementer, ligesom der er afholdt kursus i afværgeteknikker.

De interviewede borgere fortæller, at de overvejende oplever god støtte til de praktiske opgaver, hvis det ikke aflyses. Flere af borgerne klager over at medarbejderne mangler viden om deres psykiske problemer og sindslidelser. Enkelte borgere har en oplevelse af at medarbejderne generelt mangler engagement i arbejdet med beboerne. De har fortsat en oplevelse af, at medarbejderne bruger mere tid med dokumentationsarbejde og andre opgaver på kontoret end de bruger med borgerrettede opgaver.

Borgerne oplyser generelt, at de har behov for mere kontakt med medarbejderne på tilbuddet. Der er overvejende tilfredshed med den praktiske hjælp og støtte, som den enkelte kontaktperson yder i den individuelle kontakt, men der er samtidig frustration i forhold til de mange personaleskift. En del af borgerne føler kun, at de får støtte til det mest elementære, der mangler støtte til at udvikle sig.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.a

Grundet den store medarbejderudskiftning er en del af de gennemførte kurser og efteruddannelse forsvundet med medarbejderne. Det vil være nødvendigt med yderligere investeringer i forhold til den nye medarbejdergruppes kompetencer, og pædagogisk viden om målgruppens behov hvis mål om recovery og rehabilitering skal opfyldes lokalt i tilbuddet.

Der skal fokus på både at fastholde og tiltrække medarbejdere med de nødvendige og relevante kompetencer fremover. Dette er et udviklingsmål for tilbuddet.

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.b

En del af dette tilsyn er gennemført som deltagende observation. derunder med fokus på medarbejdernes professionelle samspil med borgerne. Ud fra disse observationer bedømmer tilsynet at de enkelte medarbejderne har de nødvendige kompetencer. Udvikling gennem fælles faglige kurser vil kunne styrke tilbuddet samlet.

Kriterium 11	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	-------------------------------------------------------------------

Kriterium 12	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	-------------------------------------------------------------------

Kriterium 13	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	-------------------------------------------------------------------



	Temavurdering
	<h3>Fysiske rammer</h3> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at stedets indretning, beliggenhed og udenomsarealer imødekommer borgernes særlige behov. Tilbuddet er indrettet så det er velegnet til borgere med fysiske handicap.</p> <p>Borgernes fællesarealer derunder gangarealer fremstår institutionelle og meget lidt hjemligt. Lejlighederne fremstår derimod tydeligt som borgerens eget hjem. I enkelte tilfælde som et manifest på borgernes grundlæggende psykiske problemer og manglende overskud.</p> <p>Det vurderes, at borgernes interesser og rettigheder tilgodeses blandt andet i forhold til at sikre borgernes privatliv i egen lejlighed.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at stedets indretning, tilbud, beliggenhed og udenomsarealer imødekommer borgernes særlige behov. Borgerne giver overvejende udtryk for at være glade for deres boliger.</p> <p>Det er socialtilsynet vurdering, at husets indretning og vedligeholdelse er egnet til formålet, og det er tydeligt at der sker løbende renovering. Der er tale om et ældre hospital, og det giver udfordringer i forhold til at indrette fælles områderne hyggelige og hjemlige. Særligt gangarealerne fremstår institutionelle.</p> <p>Det er dog Socialtilsynet vurdering, at de enkelte lejligheder er gode med muligheder for at sætte personligt præg på lejlighederne. Det vurderes, at der er gjort meget for, at vedligeholde tilbuddets fællesområder.</p> <p>Borgernes rengøringsstandard i egne lejligheder er hos nogle af borgerne lav. Der har været konstateret mulige væggelus i en lejlighed og der er foretaget forebyggende bekæmpelser i andre . Et nært beliggende tilbud er ramt af væggelus og der er besøgende mellem de to tilbud og fælles aktivitetscenter hvilket fordrer en opmærksomhed.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
Socialtilsynet bedømmer, at borgerne trives med de fysiske rammer. Alle borger har egen lejlighed med køkken og	



bad.

Fælles arealerne er velholdte og rengjorte. Det samme er ikke tilfældet for flere af borgernes lejligheder, der efter socialtilsynets vurdering kunne trænge til yderligere motivation/hjælp til rengøring.

Væggeløs er et betydeligt problem på lokaliteten og højere hygiejne standard i beboernes lejlighed vil kunne forebygge angreb.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet bedømmer indikator til at være opfyldt i forhold til borgere med særlige behov. Bedømmelsen sker bl.a. på baggrund borgernes gode lejligheder, som i høj grad vurderes at imødekomme borgernes individuelle behov, uanset om borgeren kun har psykiske vanskeligheder eller om borgeren har både somatiske og psykiske problemstillinger. Handicaptilgængelighed er god.

Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
-----------------------	--------------------------------------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 14.c

Socialtilsynet bedømmer i meget høj grad, at indikatoren er opfyldt. Under flere tilsyn har Socialtilsynet været inde i en række lejligheder, som er indrettet i forhold til den enkelte borgers ønsker og smag. I enkelte tilfælde har den generelle rengøring og hygiejne stand i lejlighederne, derunder gennemsigtigheden gennem vinduer været problematisk.

Tilbuddets social- og sundhedsfaglige tilgang i forhold til borgernes behov er i enkelte tilfælde tydeligt udfordret af fortolkning af borgerens juridiske rettigheder om medbestemmelse. Krydsfeltet mellem dette og omsorgspligten er et løbende fagligt debat emne i tilbuddet.

Indikator bedømmelsen afspejler indikatorens tekst.

Vedligeholdelsesstandard er i fællesarealerne høj.



Økonomisk Tilsyn
Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi
Udsættes til færdigbehandling af budget
Økonomisk bæredygtig?
Udsat
Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?
Udsat
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?
Udsat


Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

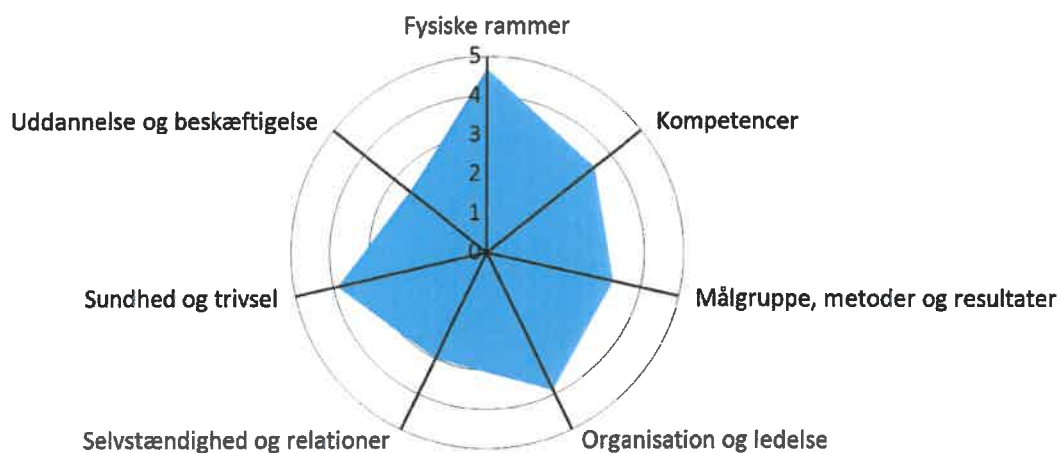
Dokumenter	<p>Fremsendte dokumenter fra tilsyn 2016 Tilbudsportalen Samarbejde indlæggelse og udskrivning Psykiatrisk Center Amager ISBAR Tjeklister</p>
Observation	<p>Observationsrapporterne er udarbejdet samme dag som observationen er gennemført. Der er foretaget observationer i begge afdelinger (Observationsrapport 1 og 2).</p> <p>Observation 1 sammenfatning: På baggrund af besøg i fire borgeres lejligheder, fortæller borgerne, at de ønsker mere fokus på sociale aktiviteter ud af huset. De fortæller endvidere, at der har været stor personaleudskiftning, men borgerne er generelt glade for medarbejderne. De trives med de andre borgere i tilbuddet. Socialtilsynets observationer viser, hvordan flere borgerne søger sammen i mindre fællesskaber i deres respektive lejligheder. Det observeres, hvordan borgerne holder øje med, hvem der kommer og går, og hvem der færdes på gangene. Vedrørende fællesrummet fortæller borgerne, at de primært anvender fællesrummet, når de spiser morgenmad og frokost. Det harmonerer med socialtilsynets billede, da det observeres, at der er mennesketomt i fællesrummet uden for måltiderne under tilsynsbesøget. Det vurderes, at der arbejdes anerkendende og med MI i interaktionen mellem en medarbejder og en borger. Det vurderes på baggrund af en observation, hvor en medarbejder lytter til borgers frustration og prøver at imødekomme borgers ønsker, samtidig med at medarbejderen fortæller, at det ikke er sikkert, at alle borgers ønsker kan imødekommes.</p> <p>Observation 2 sammenfatning: Medarbejdernes håndtering af de praktiske opgaver: Med udgangspunkt i, at medarbejderne under tilsynsbesøget er en medarbejder mindre end normeret, er der en meget fin, stille og rolig stemning, hvor medarbejderne på bedste bud får dagens opgaver struktureret. Det handler meget om praktiske opgaver i forhold til især besøg hos læger, andre myndigheder etc. Fordelingen af opgaverne i forhold til borgerne sker primært efter, hvem der er kontaktperson, medarbejdernes kompetencer vs. opgaveløsningen samt på baggrund af medarbejdernes kendskab og relation til borgeren. Der foregår en dialog mellem medarbejderne omkring fordelingen. Fordelingen skrives på whiteboardet, der er placeret i personalerummet. Undervejs orienterer medarbejderne sig i husets kalender, hvor det fx fremgår, hvis en borger har aftale ud af huset. Socialtilsynet vurderer, at opgaverne løses og aftalerne bliver overholdt omkring de praktiske opgaver. Der ses også et fint overblik igennem kalender, tavler og opgavefordeling m.m.</p> <p>Der er endvidere styr på alarmer og medicin håndtering. I den forbindelse observerer socialtilsynet, at en vikar spørger ind til, om en borger skal have alle piller? Der er åbenbart divergens mellem borgers udsagn og medicinlisten, så det er fint, at vikarer er opmærksom på dette og ikke bare udleverer. Risikovurdering laves ret struktureret. Der foregår refleksioner omkring de enkelte borgere, inden medarbejderne skriver vurderingerne ind i skemaet.</p> <p>Medarbejdernes håndtering af de pædagogiske opgaver: Der foregår en vis grad af pædagogisk indsats omkring borgerne med udgangspunkt i de mere praktiske opgaver. Der er en god kontakt parterne imellem og medarbejderne er både omsorgsfulde og anerkendende i samværet med borgerne. Denne formiddag er borgerne meget overladt til dem selv, der foregår ikke en struktureret eller opsøgende kontakt fra medarbejdernes side for at motivere borgerne til at gå i f.eks. Kompasset eller til andre aktiviteter. Borgerne giver dog udtryk for, at det klarer de selv i det omfang, som de ønsker eller har behov for. Det observeres, at der er en del kontakt borgerne imellem men dog kun for nogle af borgerne. Resten har ingen aktiviteter. En medarbejder læser notaterne omkring en borger, inden hun tager kontakt og</p>



	<p>sætter gang i at motivere vedkommende til tøjvask og indkøb. Indsatsen lykkes fint efter socialtilsynets bedømmelse.</p> <p>Socialtilsynet anerkender desuden at medarbejderne bare går til den uden at blive frustrerede eller andet og på bedste måde forsøger at skabe en sammenhæng i opgaver og hverdag. Der bliver talt meget pænt og anerkendende til borgerne, som også vejledes til at få hjælp, men dog med mange "vi kommer lige om lidt".</p> <p>Anden observation: Administrative medarbejdere/rengøring og til dels ledelse kan godt gå en og en på afdelingen, mens medarbejderne har et stort planlægningsarbejde med at håndtere retningslinjer om, at der altid skal være to medarbejdere sammen. Borgerne bliver flere gange afvist i forhold til ønsker om kontakt eller ledsagelse med forklaring om, at man ikke kan være to medarbejdere med. Det skal nævnes, at der denne dag mangler en medarbejder i den planlagte normering.</p> <p>Samtale borgere: En borger giver udtryk for, at medarbejderne er meget dygtige, og at de har fået meget mere tid til at være sammen med borgerne. Flere borgere giver udtryk for, at de trives i tilbuddet, og at det især er godt med de fælles tiltag til aktiviteter, som er kommet i den senere tid, f.eks. at være sammen om aftenen, hvor medarbejderne tager initiativ til fælles samvær for alle de borgere, som har lyst. Flere borgere giver udtryk for, at der som udgangspunkt er tilstrækkeligt med medarbejdere med de rigtige kompetencer, men at medarbejderne ofte er presset i forhold til sygdom, nye kolleger m.m. Borgerne udtaler, at der er 5 – 6 stykker, som jævnligt kommer i Kompasset, ellers er der en del samvær borgerne imellem. Borgerne nævner, at de godt kan føle sig ensom ind i mellem. Borgerne fortæller endvidere, at der har været besøg af Ombudsmanden, og der er blevet afholdt ekstraordinært beboermøde, hvor ledelsen har fortalt om, hvad Ombudsmanden har set og rapporteret. Borgerne giver udtryk for, at de er glade/ligeglade for besøg og tilbagemelding.</p>
Interview	<p>Denne rapport bygger samlet set på en række interview med medarbejdere, pårørende og ledelse gennem 2016.</p> <p>Dette tilsyn er gennemført primært som deltagende observation i kombination med dialog med borgere og medarbejdere for at skabe et bredere vurderingsgrundlag.</p> <p>Tilsynet har talt med 8 borgere under deltagende observation.</p> <p>Der er gennemført særskilt dialog baseret interview med tilbuddets tre ledere under tilsynet.</p> <p>For at kunne gennemføre denne form har der deltaget fire tilsynskonsulenter samtidigt under tilsynet.</p>
Interviewkilder	<p>Beboere</p> <p>Ledelse</p> <p>Medarbejdere</p> <p>Pårørende</p>



Tilbuddets bedømmelse



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.