

# Tilsynsrapport



|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Tilbuddets navn:</b>            | Bofællesskabet<br>Lucernevangen                            |
| <b>Tilsynet er gennemført:</b>     | 13-05-2019   |
| <b>Status for godkendelse:</b>     | Godkendt   |
| <b>Rapporten er udarbejdet af:</b> | Socialtilsyn Nord<br>Springvandspladsen 5<br>9800 Hjørring |

## 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                               | 20 |
| Vurdering af temaet Kompetencer   | 24 |
| Vurdering af temaet Fysiske rammer  | 26 |
| Økonomisk Tilsyn  | 28 |
| Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet. | 29 |

Rapporten er udskrevet

13-05-2019

**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              | Bofællesskabet Lucernevangen   |
| Hovedadresse                 | Lucernevangen 10<br>9620 Aalestrup   |
| Kontaktoplysninger           | Tlf: 99669497<br>E-mail: liav@vesthimmerland.dk<br>Hjemmeside: www.byenibyen.vesthimmerland.dk |
| Tilbudsleder                 | Lise Agnethe Vestergaard   |
| CVR nr.                      |  |
| Virksomhedstype              | Offentlig  |
| Tilbudstyper                 | ABL § 105, stk. 1 (almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig)                                     |
| Pladser i alt                | 5  |
| Målgrupper                   | 30 til 80 år (udviklingshæmning)   |

| Resultat af tilsynet   |            |
|------------------------|------------|
| Status for godkendelse | Godkendt   |
| Tilsynet er gennemført | 13-05-2019 |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Tilsynet er udført af            | Socialtilsyn Nord                                     |
| Tilsynskonsulenter               | Karina Vibæk (socialfaglig konsulent)                 |
|                                  | Lise Damgaard (socialfaglig konsulent)                |
|                                  | Martin Madsen (Økonomikonsulent)                      |
| Indebar tilsynet et fysisk besøg | Ja  |
| Dato for tilsynsbesøg            | 08-04-19: Lucernevangen 10, 9620 Aalestrup (Uanmeldt) |

| Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet  |
|---|
| <p>Bofællesskabet Lucernevangen er et kommunalt tilbud efter almenboligloven § 105. Tilbuddet har 5 pladser. Målgruppen er voksne borgere med udviklingshæmning, som kan have tillægsdiagnoser af fysisk såvel som psykisk karakter og som har brug for pædagogisk støtte i dagligdagen, men kan klare sig uden nattevagt. Målgruppen er borgere i aldersgruppen 18-80 år.</p> <p>Socialtilsyn Nord vurderer, at tilbuddet fortsat kan godkendes som tilbud jævnfør lov om socialtilsyn § 5. stk 1. Dog er det socialtilsynets vurdering, at ud fra 8 temaer jævnfør § 6 stk. 2, at tilbuddet ikke har den fornødne kvalitet i relation til organisation og ledelse.</p> <p>For så vist angår organisation og ledelse er det socialtilsynets vurdering, at der samlet set er ledelsesmæssige udfordringer i forhold til at sikre kommunikationen med borgere uden meget verbalt sprog. Det vurderes som en skærpende omstændighed, at tilbuddets stedfortræder i december 2018 skriftligt har redegjort for, hvilke tiltag der ville blive iværksat for at sikre borgerne uden meget verbalt sprog. Socialtilsynet konstaterer at disse kun delvist er blevet iværksat og der aktuelt ikke er en konkret plan for opfølgning. Endvidere er det vurderingen, at ledelsen ikke har sikret de korrekte tilladelser til brug af personlige alarm- og pejlesystemer efter serviceloven § 125 stk. 2 på en konkret borger. Socialtilsynet konstaterer, at den konkrete borger skal fraflytte tilbuddet og foranstaltningen endvidere er ophørt hvorfor det ikke får tilsynsmæssige konsekvenser.</p> <p>Socialtilsyn Nord har den 30 april 2019 anmodet om redegørelse i forhold til følgende:</p> <p>Hvordan vil ledelsen sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til, at kunne kommunikere med borgere med mangelfuldt verbalt sprog. Redegørelsen skal indeholde en tidsplan for implementering.</p> <p>Tilbuddet har den 13. maj 2019 fremsendt skriftlig redegørelse for hvordan tilbuddets ledelse vil sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til, at kunne kommunikere med borgere med mangelfuldt verbalt sprog.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at ledelsen har redegjort for, hvordan medarbejderne løbende har arbejdet med, at udvikle, dokumentere og evaluere på udvikling af sproget ved en konkret borger med mangelfuldt sprog. Tilbuddet har samarbejdet bredt omkring borgere, blandt andet med dagtilbuddet, VISO og aktuelt er samarbejde med Institut for Syn og Hørelse genoptaget.</p> <p>Tilbuddet har fremsendt en tidsplan for implementering af ovenstående som socialtilsynet tager til efterretning. Redegørelsen vurderes endvidere fyldestgørende og tilstrækkelig.</p> |

| Særligt fokus i tilsynet |
|--------------------------|
|--------------------------|


Der har ved tilsynsbesøget været opfølgning på medarbejdernes kompetencer i forhold til, at kunne kommunikere med borgere uden meget verbalt sprog samt fokus på følgende temaer:

- Målgruppe, metode og resultater
- Sundhed og trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer

## Opmærksomhedspunkter

Der vil ved fremtidig tilsyn være opmærksomhed på:

- Hvordan tilbuddet arbejder med medarbejdernes kompetencer i forhold til kommunikationen med en konkret borger uden meget verbalt sprog.
- Tilbuddets kendskab til reglerne for brug af magt, herunder erhvervelse af korrekte tilladelser og registreringer og indberetning til socialtilsynet.

| Temavurdering   |   |
|---|---|
|  | <h2>Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><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 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.</i></p> |

| Vurdering af tema  |   |
|--|---|
| <p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har fokus på beskæftigelse. Alle borgerne er i dagbeskæftigelse på BV (beskyttet værksted). Der er et tæt samarbejde med dagtilbuddet, idet det er vigtigt for borgerne, at deres hverdag er sammenhængende. Der lyttes til borgernes ønsker til eventuelle ændringer i dagtilbuddet, og medarbejder fra dagtilbud deltager ved handleplansmøder og skriver notater i tilbuddets journalsystem for at sikre kontinuitet og samarbejde.</p> |   |
| <b>Gennemsnitlig vurdering</b>   | 5 |

| Udviklingspunkter |
|-------------------|
|                   |

| Kriterium 01  | <i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>  |
|---|---|
| <b>Bedømmelse af kriterium</b>  |   |
| <p>Kriteriet vurderes til at være opfyldt. Der er lagt vægt på, at alle borgere er i et beskæftigelsestilbud og har et stabilt fremmøde. Der er endvidere lagt vægt på, at tilbuddet, i samråd med dagbeskæftigelsen, støtter borgerne i forhold til beskæftigelse - herunder at have fokus på eventuelle ønsker til ændringer i dagtilbud. Beskæftigelsesdelen er beskrevet i de pædagogiske handleplaner, og dagtilbuddet har mulighed for at skrive samt læse notater i tilbuddets journalsystem. Dette gør, at der kan opretholdes fælles tilgang til borgerne. Alle borgere er i et beskæftigelsestilbud og har et stabilt fremmøde.</p> |   |
| <b>Indikator 01.a</b>   | <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> |
| <b>Bedømmelse</b>   | 5 (i meget høj grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 01.a</b>   |   |
| Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.  |   |

Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at leder og medarbejder oplyser, at der samarbejdes bredt med borgere og dagbeskæftigelsen i forhold til borgernes mål. Eksempelvis oplyser medarbejder, at dagbeskæftigelsen kan læse med i dagbog på Bosted. Leder oplyser endvidere, at de er meget opmærksomme på, om borgerne trives i deres beskæftigelsestilbud, og at der aktuelt er en borger, som skal demenstesttes i forhold til, om borgeren kan magte nuværende timeantal, da borgeren udviser en ændret adfærd og ønske til beskæftigelsesdelen. Dette er endvidere dokumenteret i dagbogsnotater.

Yderligere er der lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at det er meget forskelligt, i hvilket omfang borgerne kan være med til at udarbejde mål, herunder delmål, men at alle borgerne inddrages i målene.

Der er ligeledes lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at dagbeskæftigelsen altid inviteres til opfølgingsmøderne med visiterende kommune, borger og eventuelt pårørende/værger, og at dagbeskæftigelsen deltager. Leder oplyser at tilbuddet derudover løbende har samarbejds møder med dagbeskæftigelsen.

|  |   |
|--|---|
| <b>Indikator 01.b</b>  | <i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>  | 5 (i meget høj grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 01.b</b>  |   |
| Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.<br>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at leder og medarbejder oplyser, at alle tilbuddets borgere er i beskæftigelse. |   |



| 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 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.</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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet støtter borgerne i at indgå i sociale relationer, og understøtter borgernes mulighed for at leve et så selvstændigt liv som muligt. Der opstilles mål og delmål for borgerne, men der opleves et fravær af evaluering på mål/delmål i tilbuddets fagsystem.

Det er endvidere vurderingen, at arbejdet foregår i det daglige, relationelle samvær mellem borgere og medarbejdere.

Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at borgerne er sikret gode rammer og støtte i forhold til at opretholde kontakt til, og samvær med, familie, pårørende og øvrigt netværk. Borgerne bruger det omgivende samfund og nærmiljøet, hvor borgerne går til handicapdræt - ridning og svømning via deres dagbeskæftigelse, ligesom de deltager aktivt i bylivet som eksempelvis karneval i forbindelse med den årlige byfest.

Tilbuddet tilbyder borgerne deltagelse i årlig ferietur, og der arrangeres forskellige sociale aktiviteter.

### Gennemsnitlig vurdering

4,7

### Udviklingspunkter

Tilbuddet kan med fordel evaluere borgernes mål/delmål under mål/delmål i Bosted.

### Kriterium 02

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

### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Der er lagt vægt på, at tilbuddet styrker og vedligeholder borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Borgerne har venner internt i organisationen, og deltager aktivt i sportsaktiviteter og byliv.

Der er endvidere lagt vægt på, at tilbuddet gør en stor indsats for at opretholde og vedligeholde kontakt til familie, pårørende og andet netværk.

|  |  |
|--|--|
| <b>Indikator 02.a</b>  | <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> |
| <b>Bedømmelse</b>  | 4 (i høj grad opfyldt)   |
| <b>Bedømmelse af Indikator 02.a</b>  |  |
| <p>Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i maj 2018, hvoraf det fremgår, at medarbejderen oplyser, at der i samarbejde med borgerne er oprettet mål, herunder delmål og der har været fokus på, at få oprettet delmål i Bosted i 2017. Medarbejderen oplyser, at vedkommende er usikker på, om der er oprettet mål for den senest indflyttede borger, der flyttede ind i tilbuddet i marts 2018.</p> <p>Medarbejderen nævner endvidere et eksempel hvor et mål for en borger er, at blive mere social og opholde sig mere i fællesarealet.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at det fremgår af oplysninger fra Tilbudsportalen, at tilbuddet i 2017 har haft et øget fokus på arbejdet med mål og delmål, herunder dokumentation på mål og delmål.</p> <p>til indikator 3.b.</p> <p>Endelig er der lagt vægt på, at medarbejderne i forbindelse med tilsynsbesøg i november 2018 oplyser, at der er mål på de fleste borgere men at de er i tvivl om en konkret borger og om der er mål. Det dokumenteres i fremsendt delmål for den konkrete borger, modtaget i december 2018, at der er oprettet delmål og det fremgår i dagsbogsnotater, at der evalueres på målet. Endvidere oplyser medarbejderne, at der nu evalueres løbende på delmål, flere gange ugentligt, samt der følges op på adviseringer, men at det fortsat er et fokuspunkt, at få evalueret til tiden. Medarbejderne oplyser endvidere, at borgeres mål nu gennemgås på personalemøder hvor der er gennemgang af to borgere til hvert møde.</p> |  |
| <b>Indikator 02.b</b>  | <i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>  |
| <b>Bedømmelse</b>  | 5 (i meget høj grad opfyldt)   |
| <b>Bedømmelse af Indikator 02.b</b>  |  |
| <p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at en borger oplyser, at vedkommende går til ridning og snart skal deltage i karnevallet i forbindelse med den årlige byfest. En anden borger angiver, at vedkommende ikke vil deltage udklædt i selve optoget men gerne vil hjælpe til.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at en anden borger oplyser, at vedkommende har gået til ridning men lige nu holder en pause fra det, efter eget ønske.</p> <p>Derudover er der lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at det er meget individuelt, om borgerne indgår i sociale relationer, men at flere borgere blandt andet går til ridning, musik, hockey og fodbold via handicapdræt.</p> <p>Der er endvidere lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at vagtplanen planlægges således, at borgerne kan deltage i sociale arrangementer, også om aftenen, hvor borgerne enten kan blive ledsaget af medarbejdere eller tilkalde nattevagten, som så tager imod borgerne når de kommer hjem - dette på baggrund af, at tilbuddet ikke har medarbejdere efter kl. 22 i hverdage og weekends.</p> <p>Derudover er der lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at medarbejderne aktivt, med ledsagelse/kørsel og pædagogisk støtte, er med til at støtte borgerne i at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund, herunder i den årlige ferietur, sportsaktiviteter, byfest, koncerter, samt kontakt til borgere i de nærliggende tilbud.</p>          |  |
| <b>Indikator 02.c</b>  | <i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>   |
| <b>Bedømmelse</b>  | 5 (i meget høj grad opfyldt)   |
| <b>Bedømmelse af Indikator 02.c</b>  |  |
| <p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at en borger oplyser, at familie og pårørende ofte kommer til kaffe og har kage med. En borger oplyser, at dennes pårørende har inviteret alle tilbuddets borgere til påskefrokost og at en medarbejder også skal med.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at en borger oplyser, at vedkommende har gode og nære relationer til en borger i et nærliggende tilbud og at de ofte hygger sig i weekends med sodavand og film.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at tilbuddet støtter op om, og har et positivt samarbejde med, familie, pårørende og netværk. Det oplyses endvidere, at borgerne frit kan have samvær med familie og netværk både i og udenfor tilbuddet.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at familie og netværk ofte er på besøg i tilbuddet. Der er endvidere lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at tilbuddet, så vidt muligt, støtter ved at</p>  |  |

ledsage/transportere de borgere, som gerne vil besøge venner og familie.

| Temavurdering   |  |
|---|--|
|  | <p><b>Målgruppe, metoder og resultater</b></p> <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>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne.</p> <p>Tilbuddet er målrettet voksne borgere med udviklingshæmning, som har brug for pædagogisk støtte i dagligdagen men kan klare sig uden nattevagt.</p> <p>Den pædagogiske tilgang er KRAP (Kognitiv Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik).</p> <p>Metoden er valgt, idet den stemmer overens med tilbuddets/organisationens værdigrundlag om at tage udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og det, der virker.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet løbende har fokus på opfølgning på mål/delmål, dokumentation og evaluering af indsatsen. Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet siden seneste tilsynsbesøg i november 2018 fortsat har haft et øget fokus på delmål samt på evaluering og dokumentation af indsatsen.</p> |     |
| <b>Gennemsnitlig vurdering</b>  | 4,8 |

| Udviklingspunkter |
|-------------------|
|                   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Kriterium 03</b>   | <i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i> |
| <b>Bedømmelse af kriterium</b>  |   |
| <p>Kriteriet vurderes til at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet, med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder, herunder metoderedskaber fra KRAP der fører til positive resultater for borgerne, herunder opstiller mål/delmål samt evaluering heraf.</p> <p>Den anvendte tilgang, KRAP, tilgodeser målgruppens behov, og det ses, at borgerne profiterer af tilgangen.</p> |   |
| <b>Indikator 03.a</b>   | <i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>  |
| <b>Bedømmelse</b>   | 4 (i høj grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 03.a</b>   |   |
| Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.  |   |

Der er lagt vægt på, at det fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen, at tilbuddets faglige målsætninger er, "At være en organisation der følger med tiden - altså tilpasse os til de krav og ressourcer den enkelte beboer har/kommer med. At gøre KRAP til vores gennemgående pædagogik - og løbende sikre uddannelse/opkvalificering her i. At skabe et trygt og anerkendende miljø for såvel beboere og deres pårørende, som personale og ledelse". Yderligere er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der arbejdes ud fra principperne i KRAP og tilbuddets tilgange og metoder anvendes af alle medarbejderne.

Derudover er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at alle tilbuddets medarbejdere har KRAP uddannelsen og en medarbejder aktuelt er på hjerne-KRAP. Medarbejderne supplerer, at KRAP er gennemgående i tilbuddet og borgerne mødes anerkendende, hvilket også observeres under tilsynsbesøget hvor medarbejderne møder og anerkender borgerne i deres ønsker og behov.

Der er tillige lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at borgerne drøftes på personalemøder og det sker efter principperne i KRAP samt der er udarbejdet forskellige KRAP skemaer på borgerne.

Der er tillige lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at de afventer et forløb med en døve-blinde konsulent i forhold til en konkret borger uden meget verbalt sprog og hjælp til, hvordan kommunikationen kan styrkes. Medarbejderne oplyser, at "den ligger hos kommunen. Den er strandet der i forhold til, hvem der skal betale. Vi havde aftaler i gang og der havde været en konsulent ude en time og fortælle om app's men nu er det sat i bero. Det er træls, at den er strandet. Vi skulle starte med udredning hvor vi skulle komme i gang - både medarbejdere og borger. Vi har oplevet på to personalemøder hvor vi havde ventet halvanden - to måneder, at konsulenten ikke kommer alligevel og det er træls at sidde og vente for viljen og lysten mangler ikke".

Der er også lagt vægt på, at medarbejderne oplyser og demonstrerer, at de i udgangspunktet forstår borgeren, og at borgeren forstår medarbejderne. Eksempelvis observeres det, hvordan medarbejderen taler til borgeren og spørger borgeren direkte "X synes du at jeg forstår hvad du mener og forstår du hvad jeg siger, og kan du forstå hvad de andre siger til dig og kan de forstå dig". Borgeren nikker og siger flere gange "ja", griner og smiler men ved en konkret medarbejders navn siger borgeren "nej" da medarbejderen spørger om borgeren føler, at medarbejderen forstår vedkommende.

Det observeres endvidere hvordan medarbejderen og borgeren bruger nogle få ord fra Tegn Til Tale og undertegnede spørger borgeren, om vedkommende kan TTT, borgeren siger "nej" og ryster på hovedet.

Endelig er der lagt vægt på, at stedfortræder i en redegørelse til socialtilsynet, modtaget i december 2018, redegør for, at der er fokus på, at sikre borgerens kommunikation og der afprøvet flere forskellige pædagogiske tiltag og der fortsat afprøvet tiltag, aktuelt via en kommunikations-app på iPad samt borgeren starter i et VISO forløb.

Medarbejderne supplerer, at de ikke har kendskab til, at der allerede benyttes apps hos borgeren og om vedkommende er i gang med et VISO forløb. Medarbejderne oplyser dog, at borgeren er i gang med en form for udredning men, at der nu afventes der yderligere fra døve-blinde konsulenten.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Indikator 03.b</b> | <i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>     | 5 (i meget høj grad opfyldt)  |

### Bedømmelse af Indikator 03.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på, at medarbejderne oplyser i forbindelse med tilsynsbesøget i november 2018, at der siden tilsynsbesøget i maj 2018 har været et øget fokus på oprettelse af mål og delmål i fagsystemet og den faglige leder har været behjælpelig med at få oprettet målene korrekt. Herunder at der er oprettet mål og delmål på alle borgerne. Det dokumenteres i stikprøver i form af delmål, modtaget i december 2018, at der er udarbejdet mål og delmål.

Yderligere er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at "vi dokumenterer hver dag, det gjorde vi ikke før og det har vi ikke været vant til og det fylder meget i vores hverdag. Før skrev vi alt i dagbogen, men nu dokumenterer vi inde under de enkelte delmål. Det gør det nemmere, at det står i delmålene. Men det har været lidt svært at finde ud af og det er en helt anden kultur, men vi har fået rigtig godt fat i det og også fået hjælp til det."

Derudover er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at den faglige leder har opmærksomhed på målene, følger op og det kan mærkes i medarbejdergruppen, at der fra ledelsen er fokus herpå. Dette understøttes endvidere af modaget dagbogsnotater og delmål, modtaget i december 2018, at der er kontinuerlige evalueringer på borgernes delmål.

Der er endvidere lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der evalueres på personalemøder hvor der er gennemgang af to borgere på hvert personalemøde. Medarbejderne supplerer, at det er nyt at de drøfter borgerne sammen, herunder i forbindelse med udarbejdelse af status og det giver en bedre faglig, forbedret og kvalificeret indsats.

Der er tillige lagt vægt på, at medarbejderne oplyser i forbindelse med tilsynsbesøget i april 2019, at der skrives på delmål og i borgernes dagbog dagligt og efter behov. Den ene medarbejder oplyser, at "Jeg tror det er meget nyt, at man arbejder på den måde og der bliver reageret på tingene" og "Vi skriver også selvom det ikke er nødvendigt for eksempel, at X har ikke haft behov for hjælp i dag".

Endelig er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser i forbindelse med tilsynsbesøget i april 2019, at evalueringsdatoerne ikke overskrides, at der bliver evalueret på målene til tiden og at både mål/delmål og evalueringer af disse drøftes på personalemøder. Medarbejderen supplerer, at det er kontaktpersonens opgave, at få evalueret i selve fagsystemet, så adviseringsdatoerne ikke overskrides og oplyser, at "Jeg har ikke set nogle af målene blive røde i systemet".

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

|                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| <b>Bedømmelse</b> | 5 (i meget høj grad opfyldt) |
|-------------------|------------------------------|

#### Bedømmelse af Indikator 03.c

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på oplysningerne i forbindelse med tilsynsbesøget i november 2018, hvoraf det fremgår, at medarbejderne oplyser at mål og delmål udarbejdes ud fra VUM-bestillingen og i samarbejde med borgerne i det omfang de magter det. Ellers er det i samråd med værger.

Yderligere er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der er tale om både udviklende og vedligeholdende mål for borgerne som udvikler sig positivt. De nævner eksempler vedrørende en borger hvis mål er, at prøve at bryde den uhensigtsmæssige kommunikation hvor vedkommende ofte misforstås af de andre borgere. Et andet mål er en borger uden meget verbalt sprog hvor medarbejderne oplever, at borgeren får flere og flere ord og med den rette indsats forventer medarbejderne, at borgeren vil kunne udvikle sit sprog og dermed kunne gøre sig mere forståelig. Socialtilsynet konstaterer, at målene ses dokumenteret i fremsendt dokumentation, modtaget i december 2018.

Derudover er der lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i maj 2018, hvoraf det fremgår, at medarbejderen oplyser, at der er tale om vedligeholdelsesmål for borgerne. Medarbejderen oplyser, at en borger eksempelvis har haft et mål om, at blive mere synlig og social i fællesområdet og det har været en positiv udvikling med borgeren. Yderligere er der lagt vægt på, at medarbejderen oplyser, at der for en konkret borger ses tilbagegang grundet borgerens alder og svækkelse, hvorfor der er lavet tiltag, herunder en mere målrettet pædagogisk støtte og ekstra normering i tilbuddet. Medarbejderen oplyser, at der tillige er mulighed for at indhente ekstern bistand udefra for at sikre indsatsen.

Der er dog lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der er opfølgning på borgernes mål én gang årligt og supplerer "der skal være opfølgning en gang om året, men det kan svinge lidt om kommunen indkalder" Det fremgår dog af oplysninger på Tilbudsportalen, at der er divergerende oplysninger om opfølgning idet det er anført, at "Mål følges op på løbende og evalueres/revurderes fast handleplansmøde med sagsbehandler, der som udgangspunkt finder sted hvert andet år, med mindre andet aftales" og andet sted, at "Mindst en gang årligt evalueres mål og indsats under et handleplansmøde med sagsbehandler."


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

|                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| <b>Bedømmelse</b> | 5 (i meget høj grad opfyldt) |
|-------------------|------------------------------|

#### Bedømmelse af Indikator 03.d

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i maj 2018, hvoraf det fremgår, at medarbejderen oplyser, at der samarbejdes bredt omkring borgerne, blandt andet med de pårørende, værger, læge, tandlæge, specialtandlæge, intern beskæftigelse (BV) med videre.

| Temavurdering   |   |
|---|---|
|  | <h2>Sundhed og Trivsel</h2> <p><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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har fokus på borgernes muligheder for medinddragelse og medbestemmelse, samt at borgerne er i god trivsel.

Tilbuddet har fokus på at understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed og på at sikre, at borgerne har adgang til relevante sundhedsydelser. Tilbuddet har en anerkendende og respektfuld tilgang, der sikrer borgerne medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse. Der observeres en anerkendende, tryk og varm atmosfære i tilbuddet, hvor borgerne henvender sig trygt til personalet.

Det er socialtilsynets vurdering, at der siden seneste tilsynsbesøg i maj 2018 har været et ledelsesmæssigt fokus på at sikre borgernes generelle trivsel i tilbuddet, blandt andet fokus på, at forbedre medarbejdernes kompetencer i forhold til borgere uden verbalt sprog og dermed sikre borgernes mulighed for selv- og medbestemmelse.

Der forekommer som udgangspunkt ikke magtanvendelser, vold eller overgreb i tilbuddet. Medarbejdere og ledelse har kendskab til magtanvendelsesreglerne og har fokus på forebyggelse af overgreb.

Det er dog socialtilsynets vurdering, at tilbuddet mangler viden i forhold til, at indhente korrekte tilladelser før brug af personlige alarmer- og pejlesystemer.

Tilbuddet har en seksualpolitik, som også omfatter de andre enheder i "Byen i byen", hvor to medarbejdere er uddannet som seksualvejledere.

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| <b>Gennemsnitlig vurdering</b> | 4,5 |
|--------------------------------|-----|

### Udviklingspunkter

#### Kriterium 04

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.*

#### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Der er lagt vægt på, at tilbuddet understøtter, at borgerne sikres medinddragelse og selvbestemmelse. Eksempelvis via husmøder, hvor borgerne kan komme med forslag til menu, aktiviteter og indhold på hjemmedage.

|  |   |
|--|---|
| <b>Indikator 04.a</b>  | <i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>  |
| <b>Bedømmelse</b>  | 4 (i høj grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 04.a</b>  |   |
| <p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på, at medarbejderne oplyser at borgerne inddrages, bliver hørt, respekteret og anerkende hvilket også understøttes af observationer i forbindelse med tilsynsbesøget.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på dagbogsnotater, modtaget i december 2018, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har en anerkendende tilgang til borgerne der er præget af respekt. Det fremgår tillige, at en borger uden meget verbalt sprog bliver hørt, respekteret og anerkendt, at medarbejderne tyder og tolker på borgerens mimik og kropssprog og i de fleste tilfælde forstår borgeren. Dog fremgår det også, at medarbejderne kan have svært ved at forstå borgeren, at det ofte kræver gentagelser og tålmodighed.</p> <p>Derudover er der lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i maj 2018, hvoraf det fremgår, at det observeres, at en borger sidder inde i egen bolig, laver perler og sidder med sit sytøj. Medarbejderen oplyser, at borgerne ofte trækker sig ind i egne boliger og har brug for ro, hvilket altid respekteres.</p> <p>En anden borger oplyser, at der er ugentlige beboermøder hvor det blandt andet drøftes hvad der skal være på menuen i den kommende uge. Dette understøttes af den ugeplan der observeres i køkkenet hvoraf det fremgår hvem der er på arbejde og hvad aftenens menu er. En tredje borger uden verbalt sprog fremviser sin bolig, og peger blandt andet på sit tv, sofa og en motionscykel mens borgere smiler stort.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne virker glade og tilfredse med tilbuddet.</p> <p>Endelig er der lagt vægt på, at der under tilsynsbesøget observeres en varm og anerkende tone og stemning medarbejder og borgere imellem.</p> |   |
| <b>Indikator 04.b</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> |
| <b>Bedømmelse</b>  | 4 (i høj grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 04.b</b>  |   |
| <p>Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i november 2018, hvoraf det fremgår, at borgerne oplyser at de inddrages i beslutningerne vedrørende sig selv og deres hverdag. En borger fortæller hvordan vedkommende har hjemmedag dagen efter og skal sove længe og efterfølgende skal have morgenbrød med en medarbejder, ordne dagens praktiske gøremål og måske ned og handle. En anden borger oplyser, at denne efter eget ønske står tidligt op og laver morgenmad. Borgeren fortæller endvidere, at der er medindflydelse med blandt andet maden, der serveres og at der er brunch i weekenderne så de kan sove længe.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at det dokumenteres i fremsendte dagbogsnotater, modtaget i december 2018, at borgerne har indflydelse og medbestemmelse i eget liv. Eksempelvis fremgår det, at en borger uden meget verbalt sprog har været med ude og handle ind og via fagter og ord tilkendegive hvad vedkommende ønsker at købe ind. Derudover er der lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at de interviewede borgere oplyser, at de selv bestemmer alt i deres lejligheder, herunder indretning og valg af møbler, sodavand i køleskabet med videre.</p> <p>Der er yderligere lagt vægt på, at det fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen, at borgerne selv bestemmer, hvorvidt de ønsker at spise og opholde sig i fællesskabet eller i egen lejlighed, hvorvidt de ønsker at deltage i husmøder og aktiviteter, hvordan de strukturerer dagen med videre.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at leder og medarbejdere oplyser, og det dokumenteres, at der afholdes husmøder i tilbuddet. Der henvises til indikator 4.a.</p>       |   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Kriterium 05</b>   | <i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i> |
| <b>Bedømmelse af kriterium</b>  |   |
| <p>Kriteriet vurderes til at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet har fokus på kost og motion. Tilbuddet sikrer ligeledes adgang til relevante sundhedsydelse og ledsagelse hertil.</p> |   |
| <b>Indikator 05.a</b>   | <i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>   |
| <b>Bedømmelse</b>   | 5 (i meget høj grad opfyldt)  |



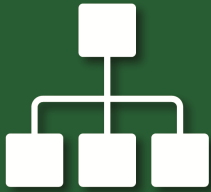
|  |  |
|--|--|
| <b>Bedømmelse af Indikator 05.a</b>  |  |
| <p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.<br/>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at der under interviews med borgere samt ved observationer, ses glade og trykke borgere, som oplyser, at de er glade for at bo og være i tilbuddet.<br/>I forbindelse med tilsynsbesøget observeres der en god og hyggelig stemning i forbindelse med indtagelse af fælles eftermiddagskaffe.</p> |  |
| <b>Indikator 05.b</b>  | <i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>                              |
| <b>Bedømmelse</b>  | 5 (i meget høj grad opfyldt)   |
| <b>Bedømmelse af Indikator 05.b</b>  |  |
| <p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.<br/>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at leder og medarbejder oplyser, at borgerne får et årligt sundhedscheck.<br/>Derudover reageres der altid på symptomer, og der er kontakt med speciallæger med videre.<br/>Derudover er der lagt vægt på, at tilbuddet har udarbejdet medicininstruks, som er påsat under tilsynsbesøget.</p>    |  |
| <b>Indikator 05.c</b>  | <i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>  | 5 (i meget høj grad opfyldt)   |
| <b>Bedømmelse af Indikator 05.c</b>  |  |
| <p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.<br/>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at tilbuddet har en kostpolitik, som der tages udgangspunkt i, men at borgerne selvfølgelig skal have lov til at få det, de vil have.<br/>Medarbejder fortæller, at en af borgerne er på selvvalgt diæt.<br/>I weekends hygges med brunch, oplevelser, spil med videre.</p>                       |  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Kriterium 06</b>  | <i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>   |
| <b>Bedømmelse af kriterium</b>   |   |
| <p>Kriteriet vurderes til delvist at være opfyldt.<br/>Kriteriet vurderes opfyldt i forhold til, at tilbuddets pædagogiske indsats modvirker magtanvendelser i tilbuddet.<br/>Yderligere er der lagt vægt på, at tilbuddet har italesat procedurer for forebyggelse og håndtering af magtanvendelser, som fremstår velimplementerede i medarbejdergruppen.<br/><br/>Kriteriet vurderes ikke opfyldt i forhold til, at tilbuddet ikke har indhentet tilladelse til brug af personlige alarm- og pejlesystemer i henhold til serviceloven § 125 stk. 2 i forhold til en konkret borger.</p>  |   |
| <b>Indikator 06.a</b>  | <i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>  | 5 (i meget høj grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 06.a</b>  |   |
| <p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.<br/>Der er lagt vægt på, at tilbuddet ikke har nogen indberettede magtanvendelser siden seneste tilsynsbesøg i marts 2017.<br/>Yderligere er der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at tilbuddet forebygger og begrænser magtanvendelser gennem den pædagogiske, anerkendende tilgang, og at en medarbejder oplyser, at det ikke er nødvendigt med magtanvendelser, idet tilbuddets borgere kan guides verbalt.<br/>Der er endvidere lagt vægt på, at det er dokumenteret, at der, af tilbuddet, er udarbejdet procedurer vedrørende magtanvendelse, og at reglerne herfor gennemgås med medarbejderne.<br/>Derudover er der lagt vægt på, at medarbejder oplyser, at reglerne løbende drøftes i medarbejdergruppen, herunder den u lov hjemlede magt.<br/>Der er ligeledes lagt vægt på, at leder oplyser at medarbejderne løbende får sparring i forhold til magt, herunder at være opmærksom på selvbestemmelsesretten versus omsorgspligten.</p> |   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Indikator 06.b</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> |
| <b>Bedømmelse</b>  | 3 (i middel grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 06.b</b>  |  |
| <p>Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på, at det dokumenteres, at der siden seneste tilsynsbesøg i november 2018 ikke er indberettet nogen registreringer om magt til socialtilsynet.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der ved en konkret borger er installeret en døralarm, idet borgeren er dement og dørsøgende. Medarbejderen supplerer, at alarmer blev installeret for cirka tre måneder siden.</p> <p>Derudover er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at når borgeren forlader tilbuddet alarmeres personalet som så følger efter borgeren og motiverer vedkommende til, at gå med hjem igen, hvilket er lykkedes. En af medarbejderne oplyser dog, at borgeren i perioder ikke ønsker personalet skal følge med og siger, når en medarbejder følger med, at "lad være med at gå med mig".</p> <p>Socialtilsynet har anmodet tilbuddet om, at eftersende kopi af tilladelsen til brug af alarmer samt oversigt over registreringer når borgeren har forladt tilbuddet.</p> <p>Der er tillige lagt vægt på, at ledelsen oplyser i en redegørelse til socialtilsynet, modtaget i april 2019, at der ikke forefindes tilladelse til brug af alarmer, men at "kaldet blev fundet tilladt i henhold til servicelovens § 125 stk. 2 om anvendelse af personlige alarm- og pejlesystemer. Dette da borgeren erklærede sig indforstået med at bruge det, ligesom pårørende og sagsbehandler fandt det nødvendig". Socialtilsynet konstaterer dog, at ledelsen samtidig oplyser, at borgeren er dement.</p> <p>Ledelsen oplyser endvidere at borgeren fraflytter tilbuddet medio maj 2019 og at alarmer ikke længere er i brug idet borgeren ikke længere er dørsøgende, hvilket socialtilsynet tager til efterretning.</p> <p>Der er også lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at leder og medarbejder oplyser, at der ikke forekommer magtanvendelser i tilbuddet.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at procedurer for forebyggelse og håndtering af magtanvendelser er italesat og løbende drøftes med medarbejdere og leder.</p> <p>Der er ligeledes lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at de trækker sig og/eller guider borgene, såfremt en situation tilspidser.</p> <p>Endelig er der lagt vægt på, at tilsynet konstaterer i en borgers handleplan, at der er udarbejdet en risikovurdering på borgeren.</p> |  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Kriterium 07</b>   | <i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>  |
| <b>Bedømmelse af kriterium</b>  |   |
| <p>Kriteriet vurderes til at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på, at der er fokus på at forebygge overgreb, og at den pædagogiske indsats understøtter dette. Der er udarbejdet en beredskabsplan, som er kendt af medarbejderne.</p>  |   |
| <b>Indikator 07.a</b>   | <i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>   | 5 (i meget høj grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>   |   |
| <p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i marts 2017, hvoraf det fremgår, at en borger oplyser, at hun låser sin dør om natten.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at leder og medarbejder oplyser, at de arbejder forebyggende og er konfliktnedtrappende.</p> <p>Der er endvidere lagt vægt på, at medarbejder oplyser, at der ikke forekommer vold eller overgreb borgerne imellem og det fremgår af oplysninger fra tidligere tilsynsbesøg, at overgreb forebygges via snak borgerne imellem på de ugentlige husmøder.</p> <p>Derudover er der lagt vægt på, leder oplyser at der er tilknyttet seksualvejledere, hvilket også fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen.</p> |   |



|   |   |
|---|---|
|  | <b>Temavurdering</b>  |
|   | <h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><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

Det er socialtilsynets vurdering, at den samlede ledelse samlet set har en faglig kompetent ledelse. Der er pr. 1. februar 2019 tiltrådt ny ledelse i form af ny forstander for hele organisationen "Byen I Byen". Forstander er sundhedsfaglig uddannet, har flere års erfaring i ledelse, og har delvis erfaring med tilbuddets målgruppe. Det vurderes, at forvaltningen og organisationen støtter op omkring forstander og løbende introducerer vedkommende til tilbuddene, målgrupper og anvendte tilgange og metoder i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at borgerne i forhold til deres behov som udgangspunkt har tilstrækkelig kontakt til kompetent personalet.

Det er socialtilsynets vurdering, at der siden seneste tilsynsbesøg i november 2018 fortsat har været et ledelsesmæssigt fokus på at sikre den daglige drift. Dette vedrører blandt andet fokus på evaluering, opfølgning og dokumentation af indsatsen samt fokus på borgernes generelle trivsel i tilbuddet.

Det er dog socialtilsynets vurdering, at der samlet set fortsat er ledelsesmæssige udfordringer i forhold til at sikre, at borgere uden meget verbalt sprog kan kommunikere med tilbuddets medarbejdere. Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets stedfortræder i december 2018 skriftligt har redegjort for, hvilke tiltag der ville blive iværksat for at sikre borgerne uden meget verbalt sprog. Socialtilsynet konstaterer at disse kun delvist er blevet iværksat og der aktuelt ikke er en konkret plan for opfølgning.

Endvidere er det vurderingen, at ledelsen ikke har sikret de korrekte tilladelser til brug af personlige alarm- og pejlesystemer efter serviceloven § 125 stk. 2 på en konkret borger. Socialtilsynet konstaterer, at den konkrete borger skal fraflytte tilbuddet og foranstaltningen endvidere er ophørt hvorfor det ikke får tilsynsmæssige konsekvenser.

Endelig vurderes det, at der er en større personalegennemstrømning samt et højere sygefravær, end på sammenlignelige arbejdspladser.

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| <b>Gennemsnitlig vurdering</b> | 3,4 |
|--------------------------------|-----|

### Udviklingspunkter

Tilbuddet kan med fordel arbejde på, at nedbringe personalegennemstrømningen og sygefraværet.

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Kriterium 08</b> | <i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i> |
|---------------------|---|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Bedømmelse af kriterium</b> |  |
|--------------------------------|--|

Kriteriet vurderes til delvist at være opfyldt.  
 Kriteriet vurderes til at være opfyldt i forhold til, at tilbuddet har en faglig kompetent ledelse.  
 Yderligere er der lagt vægt på, at der pr. 1. februar 2019 er tiltrådt ny forstander for organisationen "Byen I Byen" samt, at der i efteråret 2018 er ansat en faglig leder.  
 Personalet sparrer med hinanden og med ledelsen i dagligdagen og på personalemøder, og der er mulighed for supervision ved behov.  
 Der henvises til indikator 8.a og 8.b for uddybning.

Kriteriet vurderes ikke opfyldt i forhold til, at der ledelsesmæssigt ikke er et tilstrækkeligt fokus på, at få iværksat tiltag i forhold til en borger uden meget verbalt sprog. Tilbuddets forstander har i december 2018 skriftlig redegjort for, at det ville blive iværksat tiltag, herunder brug af kommunikationsunderstøttende værktøjer (apps) samt VISO skulle tilknyttes.  
 Endvidere vurderes det, at ledelsen ikke har sikret de korrekte tilladelser til brug af personlige alarm- og pejlesystemer efter serviceloven § 125 stk. 2 på en konkret borger. Socialtilsynet konstaterer, at den konkrete borger skal fraflytte tilbuddet og foranstaltningen endvidere er ophørt hvorfor det ikke får tilsynsmæssige konsekvenser.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Indikator 08.a</b> | <i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>     | 2 (i lav grad opfyldt)   |

#### **Bedømmelse af Indikator 08.a**

Indikatoren bedømmes til i lav grad at være opfyldt.  
 Der er lagt vægt på, at socialtilsynet på baggrund af forespørgsel til stedfortræder i januar 2019 er orienteret om, at der er ansat ny forstander for tilbuddet og for organisationen "Byen I Byen" pr. 1. februar 2019.  
 Yderligere er der lagt vægt på, at det fremgår af det eftersendte CV, modtaget i februar 2019 samt at ny forstander oplyser i forbindelse med opfølgende tilsynsbesøg i februar 2019, at vedkommende har en sundhedsfaglig uddannelse som sygeplejerske og at vedkommende har erfaring fra psykiatrien, herunder socialpsykiatrien.  
 Der er endvidere lagt vægt på, at ny forstander har flere års erfaring med ledelse, har flere kurser relateret til tidligere ledelsesområder, herunder en diplom i ledelse og i juni 2017 har færdiggjort en MPA (Master of Public Administration).  
 Forstander oplyser endvidere, at vedkommende er blevet godt introduceret til tilbuddene i organisationen men endnu har mange ting at lære både i forhold til tilbud, målgruppe og de tilgange og metoder som anvendes.  
 Der er endvidere lagt vægt på, at stedfortræder er uddannet Cand. Merc. i organisation og ledelse og at stedfortræder har været ansat i organisationen i flere år og har et indgående kendskab til organisationen, tilbuddene og medarbejderne.  
 Derudover er der lagt vægt på, at organisationen i efteråret 2018 har ansat en faglig leder der er uddannet pædagog og som tidligere har fungeret som faglig koordinator i forhold til implementering og vedligehold af KRAP for organisationens tilbud. Faglig leder har været tilknyttet organisationen siden 2012, har en bred erfaring med tilbuddets målgruppe, tilgange og metoder.  
 Der er tillige lagt vægt på, at medarbejderen oplyser, at den nye ledelse har travlt og derfor aktuelt ikke er så synlige som ønsket. Medarbejderne supplerer, at den nye ledelse er inddragende, lyttende og det er positivt at ledelsen deltager i personalemøder hvilket medarbejderen oplyser gør, at de føler sig imødekommet og hørt.  
 Der er også lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at det er godt med en faglig leder der kan hjælpe med, at holde fokus på blandt andet KRAP.  
 Der er dog lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at den lovende undervisning/opkvalificering i forhold til en konkret borger uden meget verbalt sprog ikke er blevet i gang, idet der er tvivl om hvem der skal betale - Døveblindeskolen eller visiterende kommune. Medarbejderne supplerer, at der har været en konsulent ude en enkelt gang der skulle fortælle om diverse apps med videre, men at dette nu to gange er blevet udsat hvilket opleves som frustrerende for medarbejderne. Der henvises til indikator 3.a og 10.a.  
 Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets forstander i december 2018 skriftlig har redegjort for, at det ville blive iværksat tiltag, herunder brug af kommunikationsunderstøttende værktøjer (apps) samt VISO skulle tilknyttes. Medarbejderne oplyser, at de ikke har kendskab til allerede igangsatte kommunikations apps hos borgeren eller om VISO er tilknyttet.  
 Der er tillige lagt vægt på, at socialtilsynet konstaterer under tilsynsbesøget, at en dement borger har fået installeret en døralarm, idet borgeren er dørsøgende. Der er efterfølgende anmodet om en kopi af tilladelsen til brug for personlige alarm- og pejlesystemer samt registreringer for, hvornår borgeren har forladt tilbuddet. Ledelsen oplyser i en redegørelse til socialtilsynet, modtaget i april 2019, at der ikke er søgt tilladelse til brug af alarmer efter serviceloven § 125 stk. 2. Dette på baggrund af, at borgeren del har givet samtykke, samt værge og sagsbehandler var enige i, at alarmer var nødvendig. Ledelsen oplyser endvidere i redegørelsen, at den konkrete borger fraflytter tilbuddet medio maj 2019 og foranstaltningen endvidere er ophørt da borgeren ikke længere er dørsøgende. For yderligere henvises der til indikator 6.b.

Endelig er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser at der i en periode er sat ekstra normering i tilbuddet grundet en borger med demens der skal flytte. I overgangen indtil flytningen har ledelsen i efteråret indsat ekstra personale hvilket medarbejderne oplyser har været nødvendigt. Dette da borgeren kan finde på at gå og ikke kan finde hjem igen, hvorfor er personale altid følger med borgeren på gåturen og motiverer borgeren til, at vende om og følge med hjem igen.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Indikator 08.b</b> | <i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>     | 5 (i meget høj grad opfyldt)   |

#### Bedømmelse af Indikator 08.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på oplysningerne i forbindelse med tilsynsbesøget i november 2018, hvoraf det fremgår, at medarbejderne oplyser, at der ikke er fastlagt supervision og behovet aktuelt ikke er der. En medarbejder oplyser at "Mit behov er, at snakke med kollegaer og få kollegial faglig sparring".

Medarbejderne supplerer, at der er faglig sparring på personalemøder og at dette vægtes højere og vurderes mere relevant end supervision. Medarbejderne oplyser, at de i en periode har været to på vagt i dagtimerne grundet en borger har behov for yderligere støtte, hvilket har højnet fagligheden blandt medarbejderne da der var en højere grad af sparring medarbejderne imellem end når medarbejderne går alene i tilbuddet. Medarbejderne oplyser at "Jeg har ikke tænkt over behovet, tænker nogen gange, at vi har gået alene men nu hvor vi har kollegaer og får vendt tingene er behovet for supervision ikke så stort".

Derudover er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der er mulighed for supervision og det tidligere har været supervision i tilbuddet i forhold til en borger.

Der er tillige lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i maj 2018, hvoraf det fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen, at der er mulighed for ekstern supervision.

Derudover er der lagt vægt på, at medarbejderen oplyser, at der hver morgen er et kort morgenmøde for hele organisationen, men at der ikke er reel sparring men mere kort info og nævner eksempler som info om at en bus er i stykker.

#### Kriterium 09 *Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

#### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Der er lagt vægt på, at den daglige drift varetages af en kompetent medarbejdergruppe hvor borgerne generelt oplever, at få den hjælp de har brug for. Medarbejdergruppen består af pædagogisk uddannet personale hvor der er lang erfaring med målgruppen.

Yderligere er der lagt vægt på, at personalegennemstrømningen er højere end på sammenlignelige tilbud, men at det konstateres, at antallet af medarbejdere i tilbuddet er lavt hvorfor gennemstrømningen i tilbuddet hurtigt bliver høj. Sygefraværet vurderes endvidere at være lidt højere end på sammenlignelige tilbud.

Se indikator 9.a for uddybning.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Indikator 09.a</b> | <i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>     | 4 (i høj grad opfyldt)   |

#### Bedømmelse af Indikator 09.a

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på, at det observeres at medarbejderne besidder relevante kompetencer i arbejdet med borgerne som trygt opsøger medarbejderne.


Yderligere er der lagt vægt på, at den ene medarbejder som er fast tilknyttet tilbuddet oplyser og demonstrerer et indgående kendskab til borgerne og deres forskellige behov. Eksempelvis hvordan de forskellige borgere imødekommes ud fra individuelle tilgange og individuelle behov.

Der er endvidere lagt vægt på, at der observeres en varm og rar stemning, med humor, latter, empati og anerkendelse. Det observeres endvidere hvordan en borger uden meget verbalt sprog motiveres og støttes af en medarbejder i at komme til orde og hvor der gives tid og plads til, at borgeren kan komme til orde. Det observeres hvordan borgeren tydeligt føler sig mødt og forstået, griner, smiler, siger små ord som "ja", "nej", og "gåtur" og nævner flere af medarbejdernes navne.

Der er dog samtidig lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at de afventer et forløb i forhold til opkvalificering omkring en konkret borger uden meget verbalt sprog. Et forløb der aktuelt er sat i bero grundet økonomi og en

beslutning om betaling mellem kommunen og Døve-blindecentret. Der henvises til indikator 10.a. Der er endvidere lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i november 2018, hvoraf det fremgår, at der fremsendt dokumentation i form af personaleliste, modtaget i december 2018 hvoraf det fremgår, at fire ud af tilbuddets fem faste medarbejdere har en pædagogisk grunduddannelse. Derudover er der lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i maj 2018, hvoraf det fremgår, at en borger oplyser, at vedkommende får hjælp fra personalet ved behov og nævner, at vedkommende får hjælp til eksempelvis rengøring, tøjvask og personlig hygiejne. Der er endvidere lagt vægt på, at medarbejderen oplyser, at der er ét natligt tilsyn i tilbuddet hver nat fra et nærliggende botilbud hørende under organisationen. Medarbejderen kan ikke redegøre for proceduren for de natlige tilsyn. Endelig er der lagt vægt på, at medarbejderne i forbindelse med tilsynsbesøget i april 2019 oplyser, at en borger der er dement er fået en døralarm der alarmerer en medarbejder såfremt borgeren forlader tilbuddet. Medarbejderen supplerer, at borgeren snarest skal flytte til andet botilbud og der indtil da, er sat ekstra støtte ind for at sikre borgeren. Medarbejderen oplyser endvidere, at borgeren sover om natten og er i stand til, at betjene en telefon og vil kunne ringe efter hjælp, ved behov.

|  |   |
|--|---|
| <b>Indikator 09.b</b>  | <i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>  | 3 (i middel grad opfyldt)   |
| <b>Bedømmelse af Indikator 09.b</b>  |   |
| Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt.<br>Der er lagt vægt på, oplysningerne fra Tilbudsportalen hvoraf det fremgår, at personalegennemstrømningen er på 33,33 procent hvilket vurderes at være på et højere niveau end på sammenlignede arbejdspladser.    |   |
| <b>Indikator 09.c</b>  | <i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>       |
| <b>Bedømmelse</b>  | 3 (i middel grad opfyldt)   |
| <b>Bedømmelse af Indikator 09.c</b>  |   |
| Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt.<br>Der er lagt vægt på, at det fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen, at sygefraværet er opgjort til 15 dage per medarbejder hvilket vurderes at være på et højere niveau end på sammenlignelige arbejdspladser. |   |

| Temavurdering   |   |
|---|---|
|  | <h2>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   |   |
|---|---|
| <p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere, samlet set, besidder relevante kompetencer i form af uddannelse og erfaring i forhold til arbejdet med målgruppen. Tilbuddets medarbejdergruppe er pædagogisk uddannet personale med flere års erfaring. Medarbejdernes kompetencer sikres ved løbende fælles kompetenceudvikling, herunder uddannelse, sparring og kurser.</p> <p>Den pædagogiske tilgang i tilbuddet er KRAP, som alle har været på kursus i. Medarbejderne demonstrerer, at der arbejdes ud fra KRAP og der benyttes relevante metoderedskaber, og dette afspejles i medarbejdernes samspil med borgerne.</p> <p>Borgerne henvender sig naturligt til personalet, og der er en god omgangstone og en anerkendende og afslappet atmosfære i tilbuddet.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har fokus på, at sikre medarbejdernes kompetencer i forhold til arbejdet med den del af målgruppen der ikke har et verbalt sprog.</p> |   |
| <b>Gennemsnitlig vurdering</b>  | 4 |

| Udviklingspunkter |
|-------------------|
|                   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Kriterium 10</b>   | <i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>             |
| <b>Bedømmelse af kriterium</b>  |   |
| <p>Kriteriet vurderes til at være opfyldt.</p> <p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet, i vid udstrækning, besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov. Tilbuddet har fokus på, at sikre medarbejderkompetencer i arbejdet med borgere uden meget verbalt sprog. Tilbuddets medarbejdergruppe er pædagogisk uddannet og hvor der er adskillige års erfaring med målgruppen og tilbuddets medarbejder anciennitet er via oplysninger på Tilbudsportalen opgjort til 11 år.</p> <p>Yderligere er der lagt vægt på, at medarbejderne arbejder anerkendende og har fokus på målgruppens behov og arbejder med relevante tilgange og metoder, herunder relevante metoderedskaber fra KRAP.</p> |   |
| <b>Indikator 10.a</b>   | <i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>   | 4 (i høj grad opfyldt)  |
| <b>Bedømmelse af Indikator 10.a</b>   |   |



Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at alle tilbuddets faste medarbejdere har været på KRAP uddannelse og har en pædagogisk grunduddannelse. Medarbejderne supplerer, at KRAP er den gennemgående metode i tilbuddet og samtidig også udgangspunktet for de faglige diskussioner.

Yderligere er der lagt vægt på, at den ene af medarbejderne er ansat som vikar i hele organisationen "Byen I Byen" oplyser, at vedkommende der er ansat som pædagogisk omsorgsmedhjælper igennem de seneste 15 år også har fået KRAP uddannelsen.

Derudover er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der aktuelt er en medarbejder på hjerne-KRAP.

Der er endvidere lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at de afventer et forløb i forhold til opkvalificering omkring en konkret borger uden meget verbalt sprog. Et forløb der aktuelt er sat i bero grundet økonomi og tvivl om betalingsaftale mellem kommunen og Døve-blindecentret. Medarbejderne supplerer, at borgerens sprog dog udvikles og at borgeren nu kan tale i sætninger og gøre sig forståelig, men det kræver et godt kendskab til borgeren. Dette understøttes af oplysningerne fra tilsynsbesøget i november 2018, hvoraf det fremgår, at der dagligt øves ord og sprog/kommunikation med borgeren, og at vedkommende udvikler sig positivt og er begyndt at bruge flere ord og gøre sig mere forståelig.

Endelig er der lagt vægt på, at det fremgår af budget 2019, at tilbuddet budgetterer med udgifter til kompetenceudvikling kr. 5.214 svarende til 1.010. pr. medarbejder, hvilket er lavere end gennemsnittet for sammenlignelige tilbud.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Indikator 10.b</b> | <i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i> |
| <b>Bedømmelse</b>     | 4 (i høj grad opfyldt)   |

#### Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på observationer af samspil mellem borgere og medarbejdere i forbindelse med en borger skulle på gåtur, en anden borger slog græs i sin have samt flere borgere der var i egne boliger og indimellem kiggede ud i fællesarealet under tilsynsbesøget.

Yderligere er der lagt vægt på, at den ene medarbejder oplyser og demonstrerer et indgående kendskab til borgerne og deres forskellige behov. Eksempelvis hvordan de forskellige borgere imødekommes ud fra individuelle tilgange og individuelle behov.

Der er endvidere lagt vægt på, at der observeres en varm og rar stemning, med humor, latter, empati og anerkendelse. Det observeres endvidere hvordan en borger uden meget verbalt sprog motiveres og støttes af en medarbejder til at komme til orde og hvor der gives tid og plads til, at borgeren kan komme til orde. Det observeres hvordan borgeren tydeligt føler sig mødt og forstået, griner, smiler, siger små ord som "ja", "nej", og "gåtur" og nævner flere af medarbejdernes navne.

Der er tillige lagt vægt på oplysningerne i forbindelse med tilsynsbesøget i november 2018, hvoraf det fremgår, at der er lagt vægt på dagbogsnotater, modtaget i december 2018, hvoraf det dokumenteres, at medarbejderne er observerende, støttende og guidende i arbejdet med borgerne.


Der er dog lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at det kan være svært, at kommunikere med en konkret borger uden meget verbalt sprog, men at den daglige kommunikation er sikret, hvilket også fremgår af dagbogsnotater, men såfremt borgeren er frustreret eller ked af det, kan det være svært. Der henvises til indikator 3.a og 10.a.

Endelig er der lagt vægt på oplysningerne fra tilsynsbesøget i maj 2018, at en borger oplyser, at vedkommende får hjælp fra personalet ved behov, og nævner eksempler som hjælp til rengøring, personlig hygiejne, rengøring og madlavning.

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

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

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

|   |   |
|---|---|
|  | <b>Temavurdering</b>  |
|   | <h2>Fysiske rammer</h2> <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**

Det er socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer tilgodeser borgernes behov. Borgerne trives såvel i egne lejligheder som i fællesarealerne, hvor de opholder sig meget.

Bofællesskabet ligger i et lukket villakvarter og består af 4 selvstændige lejligheder med eget badeværelse, stue og soveværelse samt fællesareal med køkken og stue og fælles have. Derudover hører der til bofællesskabet en ekstra lejlighed, som ligger overfor tilbuddet. Den har samme indretning som de øvrige lejligheder, og lejlighedens borger benytter fællesarealet i hovedbygningen.

Borgerne er glade for fællesarealerne, hvor de opholder sig meget, spiser sammen og ser tv med videre.

Lejlighederne i bofællesskabet er indrettet hyggeligt og hjemligt, og der er plads til forskellighed og indretning efter interesser. Der er plads til eksempelvis lift, såfremt der bliver behov for det.

Fællesarealerne er på samme måde indrettet hjemligt og efter borgernes ønsker.

**Gennemsnitlig vurdering**

4,7

**Udviklingspunkter****Kriterium 14***Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel***Bedømmelse af kriterium**

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Der er lagt vægt på, at tilbuddet ude som inde er indrettet hyggeligt og fremstår med en hjemlig atmosfære. Der er gode fællesarealer, der er fremkommelige og velegnet til kørestolsbrugere.

Yderligere er der lagt vægt på, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes fortsatte trivsel og udvikling.

Der er god mulighed for samvær såvel ude som inde. Fællesarealerne fremstår hyggelige og hjemlige og borgernes lejligheder er rummelige og godt indrettet.

**Indikator 14.a***Borgerne trives i de fysiske rammer.***Bedømmelse**

5 (i meget høj grad opfyldt)

**Bedømmelse af Indikator 14.a**

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på observationer i forbindelse med tilsynsbesøget hvor flere af borgerne var i egne boliger, nogle med lukket dør, andre hvor døren stod åben. En borger kiggede kort ud til socialtilsynet kom, var smilende og trak sig efterfølgende ind i egen bolig igen.

Yderligere er der lagt vægt på, at det observeres hvordan en borger var i gang med, at slå græs ved sin bolig og en anden borger kom ind ad døren med sin rollator efter en gåtur

Derudover er der lagt vægt på, at en borger kom ud fra egen bolig og satte i fællesarealet ved spisebordet mens en medarbejder var i gang med, at forberede aftensmaden.

Der er tillige lagt vægt på, at alle borgerne i forbindelse med aftensmaden trak ud i fællesarealet, virkede glade og tilpasse.

Endelig er der lagt vægt på, at tilbuddet har et stort åbent køkken og et stort fællesareal med sofaer, tv og hyggelige møbler. Det observeres endvidere at der var pyntet op til påske.

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

|                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| <b>Bedømmelse</b> | 5 (i meget høj grad opfyldt) |
|-------------------|------------------------------|

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på oplysningerne fra Tilbudsportalen, hvoraf det fremgår, at alle boligerne er indrettet med stue, entré, soveværelse, te-køkken og stort handicapvenligt badeværelse og at handicaptilgængeligheden er god. Yderligere er der lagt vægt på, at det observeres i forbindelse med tilsynsbesøget, at en borger kom gående med sin rollator og der var fremkommeligt ind igennem tilbuddets entre og fællesareal og hen til borgerens lejlighed. Derudover er der lagt vægt på, at tilbuddet ligger centralt placeret nær byen og diverse indkøbsmuligheder. Endelig er der lagt vægt på, at det observeres at tilbuddets boliger har egne haver/terrasser.

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

|                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| <b>Bedømmelse</b> | 4 (i høj grad opfyldt) |
|-------------------|------------------------|

#### Bedømmelse af Indikator 14.c

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på observationer i forbindelse med tilsynsbesøget, hvoraf det fremgår, at de fysiske rammer i tilbuddet fremstår hyggelige, herunder at fællesarealer har et hjemligt præg.

Yderligere er der lagt vægt på, at tilbuddets har et stort åbent køkken med plads til madlavning.

Der er endvidere lagt vægt på, at der blandt andet er pyntet op til påske.

Endelig er der dog lagt vægt på, at det observeres, at der i fællesarealerne er indrettet kontorfaciliteter for medarbejderne, hvilket ikke afspejler, at der er tale om borgernes hjem.

**Økonomisk Tilsyn****Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi**

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet samlet set rummer den fornødne økonomiske kvalitet.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi er bæredygtig. Der er lagt vægt på, at revisionen ikke har bemærkninger til kommunens forvaltning af offentlige midler i det samlede regnskab og at tilbuddet er understøttet af den kommunale budgetramme.

Endvidere er der lagt vægt på, at tilbuddets budget ikke vurderes at indeholde poster, der er uvedkommende for tilbuddets virksomhed og at der er sammenhæng imellem pris og kvalitet. Pris og kvalitet vurderingen understøttes af tilbuddets årsrapport 2017.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi er gennemskuelig. Der er lagt vægt på, at tilbuddet udarbejder budgetter med relevante og tilstrækkelige oplysninger, samt udarbejder årsrapporter, der giver mulighed for at vurdere hvorledes budgettet anvendes til gavn for borgerne og om dette er i tråd med godkendt budget.

**Økonomisk bæredygtig?**

Tilbuddet er en del af den kommunale institutionsdrift og underlagt en kommunal budgetramme. Dette betyder, at risikoen for, at borgeren vil opleve et tilbud, der lukker fra dag til dag med begrundelse i manglende søgning af tilbuddets ydelser, er minimal.

Det tillægges værdi, at kommunens revisor ikke har haft bemærkninger til kommunens drift af sociale tilbud. Det vurderes, at tilbuddets budget ikke indeholder poster uvedkommende for tilbuddets virksomhed og der er mulighed for en ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

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

Socialtilsyn Nord har godkendt budget 2018 på forudsætning af en personalenormering på 5,11 fuldtidsstillinger ved fuld belægning, hvilket svarer til en normering på 1 pr. plads. Der budgetteres med 0,31 leder, 4,65 Borgerrelateret personale, 0 vikarer og 0,15 administrativt/teknisk personale.

Det vurderes, at der budgetteres med tilstrækkelig lønsum til at levere det anførte serviceniveau for borgernærkontakt (normeringstal) på Tilbudsportalen

Tilbuddet budgetterer med udgifter til kompetenceudvikling kr. 5.214 svarende til 1.010. Pr. medarbejder, hvilket er lavere end gennemsnittet for sammenlignelige tilbud.

Der vurderes, at ejendomsudgifter svarer til markedsløjen, idet omkostninger til boligen fremkommer under afskrivninger og kapitaludlæg.

Der er ikke budgetteret med større ændringer i budget 2019 .

**Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?**

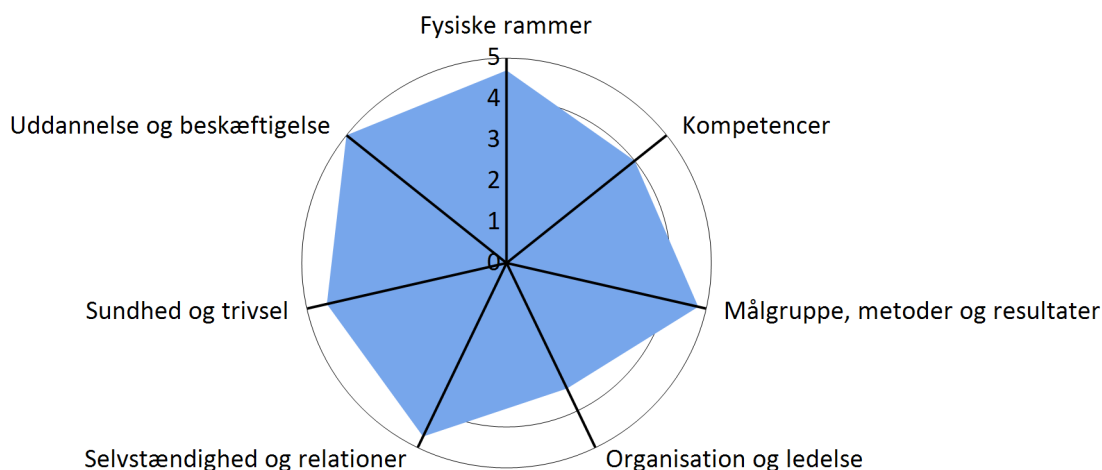
Det vurderes, at tilbuddets økonomi er gennemskuelig. Der er de nødvendige oplysninger og specifikationer tilgængelige i form af et samlet budget, der har en tilstrækkelig detaljeringsgrad.

Tilbuddets oplysninger i form af årsrapport på tilbudsportalen er ajourførte, hvilket giver indblik i tilbuddets økonomiske disponering og om denne er i tråd med godkendt budget for året, som årsrapporten vedrører.

## Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Dokumenter</b>      | Tilsynsrapport, november 2018<br>Tilbudsportalen<br>Redegørelse fra tilbud, december 2018   |
| <b>Observation</b>     | Observation af borger og medarbejder på vej på gåtur.<br>Observation af samspil mellem borger uden meget verbalt sprog og medarbejder.<br>Observation af borger der sad i fællesrum imens en medarbejder forberedte aftensmad.<br>Observation af samspillet mellem fem borgere og to medarbejdere i forbindelse med aftensmåltid. |
| <b>Interview</b>       | Interview med to medarbejdere<br>Interview og småsnak med fem borgere   |
| <b>Interviewkilder</b> | Beboere<br>Medarbejdere   |

### 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.