



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Johannes Hages Hus
Tilsynet er gennemført:	09-03-2021
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Målgruppe, metoder og resultater	6
Kriterium 3	6
Sundhed og trivsel	9
Kriterium 4	9
Kriterium 5	10
Kriterium 6	11
Kriterium 7	12
Organisation og ledelse	13
Kriterium 8	13
Kriterium 9	14
Kompetencer	16
Kriterium 10	16
Fysiske rammer	18
Kriterium 14	18
Økonomi	20
Økonomi 1	20
Økonomi 2	21
Økonomi 3	21
Spindelvæv	21
Datakilder	22
Interviewkilder	22
Observationskilder	22



Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Basisinformation

Tilbuddets navn	Johannes Hages Hus
Hovedadresse	Johannes Hages Alle 3 2990 Nivå
Kontaktoplysninger	Tlf.: 49147010 E-mail: anju@johanneshageshus.dk Hjemmeside: http://www.johanneshageshus.dk
Tilbudsleder	Anne Juelkert
CVR-nr.	57048719
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Længerevarende botilbud, § 108 Midlertidigt botilbud, § 107
Pladser i alt	65
Målgrupper	Anden psykisk vanskelighed Angst Depression Forandret virkelighedsopfattelse Personlighedsforstyrrelse

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Solvej Mailund Lars Thomsen
Tilsynsbesøg	26-01-2021 10:00, Anmeldt, 1 psykiatrisk specialteam 26-01-2021 10:00, Anmeldt, 3 almenpsykiatriske boteams

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
1 psykiatrisk specialteam	14	Længerevarende botilbud, § 108
3 almenpsykiatriske boteams	47	Længerevarende botilbud, § 108
Johannes Hages Hus	4	Midlertidigt botilbud, § 107



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Hovedstaden har den 26. januar 2021 været på anmeldt tilsynsbesøg i botilbuddet Johannes Hages Hus.

Johannes Hages Hus er godkendt efter servicelovens §§ 107 og 108 til en målgruppe af voksne borgere med psykiske lidelser og betydelige og varige psykiske, sociale og eventuelt fysiske funktionsnedsættelser. Herunder er målgruppen kendetegnet ved at have personlighedsforstyrrelse, forandret virkelighedsopfattelse, depression, angst og anden psykisk vanskelighed.

Det er Socialtilsyn Hovedstadens samlede vurdering, at botilbuddet opfylder betingelserne for fortsat godkendelse jf. §§ 6 og 12-18 i lov om socialtilsyn, og at tilbuddet har den fornødne kvalitet til at sikre, at beboerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service.

Henset til den aktuelle situation med Covid-19 har det fysiske besøg været af kortere varighed og er suppleret med videointerviews med lederteam og medarbejdere. Viden herfra er trianguleret med Socialtilsyn Hovedstadens kendskab til tilbuddet samt øvrige data, som socialtilsynet allerede er i besiddelse af eller har fået tilsendt i forbindelse med tilsynsbesøget.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af interviews med borgere og medarbejdere samt stikprøver i den borgerrettede dokumentation, at tilbuddet med afsæt i indsatsmål fra visiterende kommuner i samarbejde med borgerne udarbejder konkrete mål for borgerne, og at tilbuddets faglige indsats fører til, at borgerne oplever en positiv udvikling i deres funktionsniveau og til øget trivsel.

Interviewede beboere gav under tilsynsbesøget udtryk for høj grad af tilfredshed med deres botilbud, med personalet og med den støtte, de modtager.

Det er også vurderingen, at Covid 19 - situationen påvirker trivslen for nogle beboeres vedkommende. Dette skal ses i lyset af, at der er tale om en målgruppe med betydelige psykiske problematikker, hvoraf nogle kan have vanskeligt ved at forstå og rumme ændringerne. Socialtilsynet noterer sig, at tilbuddet har gjort en stor indsats for at sikre beboernes tryk og trivsel, herunder er medarbejderne opmærksomme på at arbejde mere opsøgende end normalt.

Socialtilsynet vurderer, at botilbuddet forebygger vold og overgreb og så vidt muligt undgår magtanvendelser. Socialtilsynet vil ved kommende tilsyn følge op på implementeringen af redskaberne BVC og mestringskemaer, som medarbejderne er blevet undervist i men som endnu ikke er implementeret i praksis.

Personalegennemstrømning og sygefravær i tilbuddet har været relativt højt de seneste par år. Socialtilsynet opstiller på den baggrund opmærksomhedspunkt om, at ledelsen og bestyrelsen skal arbejde målrettet imod sikring af større stabilitet i personalegruppen.

Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at medarbejderne på Johannes Hages Hus generelt har relevante kompetencer, erfaring og viden, der modsvarer beboergruppens behov.

I vurderingen er der lagt på vægt på, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med både social- og sundhedsfagligt uddannede medarbejdere, og at medarbejdernes indsats og samspil med borgerne gør en positiv forskel for borgerne.

På grund af sygefraværet og personalegennemstrømningen og set i lyset af kompleksiteten i målgruppens udfordringer, vurderer socialtilsynet dog også, at tilbuddet har en stor opgave i løbende at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til tilbuddets faglige tilgange og metoder.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer imødekommer borgerne behov. Det indgår i vurderingen, at beboernes boliger aktuelt er under ombygning, idet alle boliger skal totalrenoveres og udvides. Renovering af boligerne sker i etaper og med så lidt gene som muligt for de involverede beboere. I den midlertidige interne genhusning tages der hensyn til beboernes funktionsniveau og særlige behov.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold er gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Særligt fokus i tilsynet

Temaerne Målgruppe, metoder og resultater, Kompetencer og Fysiske rammer har været særligt i fokus. Desuden er temaerne Sundhed og trivsel samt Organisation og ledelse blevet berørt, herunder er der fulgt op på udviklingspunkter fra seneste tilsyn.

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



Målgruppe, metoder og resultater

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Vurdering af tema

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at Johannes Hages Hus har en klart defineret målgruppe, og at der overordnet set er overensstemmelse mellem oplysninger på Tilbudsportalen vedrørende faglige tilgange og metoder og den pædagogiske praksis i tilbuddet. Tilbuddet kan dog med fordel afklare, om der er behov for mindre justeringer af de oplyste metoder og tilgange på Tilbudsportalen samt uddybe målgruppen i beskrivelsen på Tilbudsportalen, så det også fremgår, hvordan målgruppen afgrænses.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af interviews med borgere og medarbejdere samt stikprøver i den borgerrettede dokumentation, at tilbuddet i samarbejde med borgerne udarbejder konkrete mål for borgerne med afsæt i visiterende kommuners indsatsmål, og at tilbuddets faglige indsats fører til, at borgerne oplever en positiv udvikling og øget trivsel.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,3

Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet uddyber målgruppebeskrivelsen på Tilbudsportalen, så det fremgår, at tilbuddet ikke modtager borgere med kendt og aktivt misbrug, borgere med meget udadreagerende adfærd eller suicidal adfærd, jf. tilbudsleders oplysning under tilsynet.

Kriterium 3

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets beskrevne målgruppe på Tilbudsportalen er borgere med personlighedsforstyrrelse, forandret virkelighedsopfattelse, depression, angst og anden psykisk vanskelighed. Herunder borgere med skizofreni, skizotypiske sindslidelser, skizoaffektive psykoser, affektive lidelser, forstyrrelser og forandringer af personlighedsstruktur og adfærd. For det psykiatriske specialteam omfatter målgruppen desuden borgere med organiske lidelser, psykiske lidelser forårsaget af erhvervet hjerneskade og sindslidelser som følge af misbrug af alkohol eller stoffer.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en klar målgruppebeskrivelse, og socialtilsynet vurderer, at de borgere, tilsynet mødte eller talte med under tilsynsbesøget alle fremstod i overensstemmelse med tilbuddets godkendte målgruppe. Socialtilsynet anbefaler dog, at tilbuddet uddyber målgruppebeskrivelsen på Tilbudsportalen, så det fremgår, at tilbuddet ikke modtager borgere med kendt og aktivt misbrug, borgere med meget udadreagerende adfærd eller suicidal adfærd, jf. leders oplysning under tilsynet.

Socialtilsynet noterer sig ledelsens oplysning om, at der er borgere i tilbuddet som med tiden udvikler demensproblematikker og at der er borger med autistiske træk, hvilket der er indgået VISO-samarbejde omkring.

Det er desuden socialtilsynets vurdering, at der overordnet set er overensstemmelse mellem tilbuddets faglige tilgange og metoder, som oplyst på Tilbudsportalen og medarbejdernes beskrivelser af tilbuddets daglige pædagogiske praksis. Socialtilsynet anbefaler dog, at tilbuddet afklarer om der er behov for mindre justeringer af de oplyste metoder og tilgange på Tilbudsportalen eller om der evt. er behov for en opdatering hos medarbejderne i forhold til viden om kendskabet til tilbuddets anvendte metoder og tilgange.

På baggrund af borgernes tilkendegivelser og stikprøver i den borgerrettede dokumentation er det socialtilsynets vurdering, at borgerne profiterer af den faglige indsats og udvikler sig og opnår resultater i forhold til mål opstillet af visiterende kommuner. Stikprøver i den borgerrettede dokumentation viser, at indsatsmål fra visiterende kommuner er mere end 2 år gamle. Tilbuddet opfordres derfor til at efterspørge opdaterede indsatsmål fra kommunerne.



Indikator 3.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Tilbuddets beskrevne målgruppe på Tilbudsportalen er borgere med personlighedsforstyrrelse, forandret virkelighedsopfattelse, depression, angst og anden psykisk vanskelighed. Herunder borgere med skizofreni, skizotypiske sindslidelser, skizoaffektive psykoser, affektive lidelser, forstyrrelser og forandringer af personlighedsstruktur og adfærd. For det psykiatriske specialteam omfatter målgruppen desuden borgere med organiske lidelser, psykiske lidelser forårsaget af erhvervet hjerneskade og sindslidelser som følge af misbrug af alkohol eller stoffer.

På Tilbudsportalen oplyser tilbuddet følgende faglige tilgange og metoder; Rehabiliteringstilgang, Miljøterapeutisk tilgang, Empowerment-tilgang, Ressourceorienteret tilgang, Anerkendende tilgang, Social færdighedstræning, Jeg-støttende samtale, Motiverende samtale (MI), Værdsættende samtale (AI) og Social færdighedstræning. Medarbejdernes redegørelse for anvendte faglige tilgange og metoder stemmer overordnet overens hermed, dog blev der også under medarbejderinterviewet nævnt anvendelse af andre metoder/tilgange end dem, som fremgår af Tilbudsportalen, ligesom det ikke var alle metoder/tilgange, som medarbejderne kunne genkende.

Tilbuddet kan derfor overveje om der er behov for at tilpasse oplysningerne på Tilbudsportalen eller om medarbejderne har behov for en opdatering i forhold til metoder og tilgange.

I bedømmelsen lægger socialtilsynet særligt vægt på, at medarbejderne tilkendegav, at de nævnte metoder og tilgange opleves relevante i forhold til målgruppen. Herunder at særligt den anerkendende tilgang og borger/medarbejder-relationen er motiverende for den faglige indsats. Dette blev også bekræftet af interviewede borgere, som oplever at de bliver mødt af en anerkendende, inddragende og respektfuld tilgang, hvilket socialtilsynet bedømmer afspejler de beskrevne tilgange.

Indikator 3.b

Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af stikprøver i den borgerrettede dokumentation, at der opstilles individuelle konkrete mål og delmål for borgerne, og at målene er knyttet til visiterende kommunes mål for borgernes ophold. Af dokumentationen ses desuden, at der sker opfølgning på målene. Desuden redegør interviewede medarbejdere for sammenhængen mellem mål, indsats og resultater.

I bedømmelsen indgår desuden, at tilbuddet arbejder med at sikre kvaliteten af dokumentationsarbejdet. Tilbuddet har således fire personer, der fungerer som "dokumentationsfrontløbere" og fire andre, som har særligt fokus på dokumentation vedr. medicin. Frontløberen orienterer sig i den borgerrettede dokumentation og ser på hvordan dokumentationen beskriver kvaliteten og resultaterne i indsatsen omkring borgerne, og hvorvidt tilbuddets instruks vedrørende dokumentation følges. Frontløberen drøfter kvaliteten med afdelingslederen, som har det overordnede ansvar for, at dokumentationen bliver udført i henhold til den instruks, som foreligger.

Ledelsen oplever, at man på den baggrund kan vurdere, om indsatsen reelt afspejler borgernes behov og forudsætninger, om den bliver udført relevant og hvordan man evt. kan øge kvaliteten i indsatsen.

I bedømmelsen er der desuden lagt vægt på, at interviewede borgere beskriver, at de er inddragede i opstilling af mål. Borgernes perspektiver og ønsker ses dog ikke af stikprøverne i dokumentationen, og det fremgår heller ikke, hvorvidt borgerne har været forsøgt inddraget.

Tilbuddets metodiske og faglige tilgange indgår ikke direkte i beskrivelsen af mål og indsatser, men ses dog i nogen grad indirekte afspejlet. Bedømmelsen skal ses i lyset heraf.

Indikator 3.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.c

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Interviewede borgere beskriver, at de profiterer af deres ophold i tilbuddet og den støtte og indsats de modtager, og at de oplever at have gennemgået en positiv udvikling. Dette ses også afspejlet i stikprøver i den borgerrettede dokumentation.

Socialtilsynet er ved forrige tilsyn blevet oplyst om, at der for enkelte beboeres vedkommende ikke modtages opdaterede og/eller reviderede indsats- og formålsbeskrivelser fra beboernes handlekommuner. Af stikprøver i den borgerrettede dokumentation ses desuden, at indsatsmål er mere end 2 år gamle. Socialtilsynet opfordrer tilbuddet til at efterspørge opdaterede indsatsmål fra de visiterende kommuner.

Bedømmelse af indikator 3.c skal ses i sammenhæng med sidstnævnte.



Indikator 3.d

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.d

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på ledelsens oplysninger ved nærværende og tidligere tilsyn, hvor tilbuddet beskriver, at der samarbejdes med flere relevante aktører omkring beboernes almene fysiske og psykiske helbred.

Kontaktsygeplejersker fra Botilbudsteamet under Psykiatrisk Center Nordsjælland (PCN) kommer således ugentligt i tilbuddet og kan tilkaldes akut, mens læge og kontaktsygeplejerske fra Botilbudsteamet deltager i behandlingskonferencer i tilbuddet hver tredje uge. Ydermere følger Botilbudsteamet borgere under indlæggelser på PCN og deltager i behandlingskonferencer dér.

Praktiserende læge deltager månedligt i behandlingskonferencer i det psykiatriske specialteam, og desuden samarbejder tilbuddet ad hoc med VISO.

Endelig har tilbuddet løbende dialog med repræsentant fra politiet.



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

Vurdering af tema

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske sundhed og mentale trivsel. Med hensyn til Covid 19 - situationen følger tilbuddet sundhedsmyndighedernes anbefalinger med henblik på at forebygge smitte, herunder er der indført ændrede rammer under spisning, fysisk afstand og øget fokus på hygiejne og rengøring.

Tilbuddet lægger normalt stor vægt på fællesskabet og fælles aktiviteter, hvorfor der er tale om store ændringer for beboerne. Nogle af beboerne har svært ved at forstå og rumme den ændrede hverdag, hvilket skal ses i lyset af borgernes psykiske problematikker og funktionsniveau. Det er dog vurderingen, at tilbuddet har gjort en stor indsats for at sikre beboernes tryghed og trivsel.

Tilbuddet har i 2019 og 2020 deltaget i Socialstyrelsens forløb vedrørende forebyggelse af vold og overgreb i botilbud, og socialtilsynet vurderer, at der er viden om forebyggelse af vold og overgreb, og at magtanvendelser så vidt muligt undgås. Herunder følger tilbuddet op på magtanvendelser og vold/overgreb med henblik på refleksion og læring og er desuden i gang med at implementere større systematik i forbindelse med forebyggelse af vold og overgreb.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,4

Udviklingspunkter

Medarbejderne er blevet undervist i brug af BVC og mestringskemaer og skal i gang med implementering af dette i praksis. Ledelsen oplyser i forbindelse med tilsynet i januar 2021, at implementeringen har været udfordret af Covid 19-situationen. Socialtilsynet fastholder derfor dette udviklingspunktet og vil følge op herpå ved kommende tilsyn.

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets ledelse og medarbejdere understøtter beboernes selv- og medbestemmelse igennem inddragelse og mulighed for indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet.

Det indgår desuden i tilsynets vurdering, at beboerne både under dette samt under tidligere tilsyn har givet udtryk for, at de oplever sig hørt, respekteret og anerkendt.

Endvidere indgår det i socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere reflekterer over og angiver konkrete eksempler på, hvordan der balanceres mellem beboernes ret til og mulighed for selv- og medbestemmelse og medarbejdernes omsorgspligt. Medarbejderne beskriver desuden, at der er særligt fokus på borgerperspektivet og inddragelse af beboerne i forbindelse med mestringskemaer og forebyggelse af vold og overgreb.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Interviewede beboere giver i lighed med tidligere tilsyn udtryk for, at de oplever sig hørt, respekteret og anerkendt af både tilbuddets medarbejdere og af ledelsen. Tilbuddet har desuden indført faste trivselsmålinger blandt beboerne.

På den baggrund bedømmes Indikatoren opfyldt i meget høj grad .



Indikator 4.b

Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at beboere, medarbejdere og ledelse på tidligere tilsyn samstemmende har beskrevet, at beboerne i så vid udstrækning som muligt bidrager reel medindflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og - afhængigt af den enkeltes forudsætninger - hverdagen i tilbuddet.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets medarbejdere understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at beboerne grundlæggende trives i botilbuddet, men at Covid 19 - situationen uundgåeligt påvirker trivslen på kort sigt. I bedømmelsen indgår desuden, at tilbuddets medarbejdergruppe er tværfagligt sammensat af både social- og sundhedsfagligt uddannede medarbejdere. Socialtilsynet vurderer - delvist på baggrund af oplysninger fra tidligere tilsyn - at tilbuddets medarbejdere har en fortløbende opmærksomhed på de mest udsatte beboeres fysiske helbred og noterer sig desuden at der samarbejdes med praktiserende læger, hospitaler, behandlingspsykiatri m.v.

Restriktionerne og den ændrede hverdag i forbindelse med Covid 19 - situationen har ifølge medarbejderne været svært for nogle af beboerne at rumme og forstå, og for nogles vedkommende har det betydet øget isolation, frustration og konflikter og/eller at de har været mere psykotiske. Medarbejdere og leder forventer, at der - når forholdene igen tillader det - vil være et større opfølgende arbejde i forhold til at "indhente" tidligere mestring og funktionsniveau.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.a

Interviewede beboere beskriver, at de er meget glade for at bo i botilbuddet. Beboerne fortæller desuden, at de føler sig trygge og generelt har det godt sammen med de øvrige beboere.

Beboerne fortæller, at de pga Covid 19 - situationen aktuelt ikke kan have besøg som tidligere, og at de savner at kunne komme mere ud f.eks for at handle eller besøge folk, de kender. De kan dog gå ture, og det er rart.

De ser frem til at hverdagen igen bliver mere normal.

I tilbuddet er den vante hverdagsstruktur omkring spisning, aktiviteter, samvær mv. ændret på grund af Covid 19 - situationen. Det betyder bl.a. at beboerne ikke kan varetage mange af de hverdagsopgaver de selvstændigt plejer at kunne klare, f.eks. i forbindelse med spisning eller indkøb. Dette har ifølge medarbejderne sammen med krav om fysisk afstand og besøgsrestriktionerne været svært for nogle af beboerne at rumme og forstå, og for nogles vedkommende har det betydet øget isolation, frustration og konflikter og/eller at de har været mere psykotiske. Medarbejdere og leder forventer, at der - når forholdene igen tillader det - vil være et større opfølgende arbejde i forhold til at "indhente" tidligere mestring og funktionsniveau.

Medarbejderne fortæller, at borgerne har haft et større kontaktbehov og nogle gange har søgt kontakten til personale samtidigt og ikke har den samme tålmodighed som tidligere. Samtidig har beboerne generelt opholdt sig mere i deres boliger end normalt, og medarbejderne har derfor arbejdet mere opsøgende end ellers. Medarbejderne har desuden haft stort fokus på, hvordan de formidler restriktioner og ændret hverdagsstruktur til beboerne. Interviewede borgere giver udtryk for, at de har forstået restriktioner og baggrunden for disse. De fortæller desuden, at personalet har været gode til at tale med dem om de nye regler.

Botilbuddet har fulgt myndighedernes anbefalinger og restriktioner vedrørende besøg.

Medarbejderne oplyser, at tilbuddet i 2019 indførte kvartalsvise trivselsmålinger blandt beboerne.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren at være opfyldt i høj grad. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at Covid 19 - situationen uundgåeligt påvirker trivslen på kort sigt, men at beboerne grundlæggende trives i botilbuddet.



Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på oplysninger fra både beboere, medarbejdere og ledelse i forbindelse med tidligere tilsyn om, at beboerne ydes støtte i forbindelse med kontakt til henholdsvis praktiserende læge, ambulatorier, hospitaler og behandlingspsykiatrien.

Desuden indgår det i bedømmelsen, at det i forbindelse med tidligere tilsyn er oplyst, at der foreligger samtykkeerklæringer fra beboerne i de tilfælde, hvor medarbejderne, på vegne af beboerne, har dialog med og kontakt til instanser i sundhedsvæsenet.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på oplysninger fra tidligere tilsyn, hvor medarbejderne har beskrevet, hvordan tilbuddets tværfagligt sammensatte personalegruppe, der består af både social- og sundhedsfagligt uddannede medarbejdere, understøtter de faglige indsatser i forhold til varetagelse af beboernes mentale og fysiske sundhed.

Der lægges desuden vægt på medarbejdernes beskrivelse af, hvordan man motiverer borgerne til at benytte tilbuddets motionsredskaber, hvor man f.eks. sammen med borgerne omtaler cykeltur til Paris for også at få talt om drømme, kultur og lignende.

Medarbejderen kan endvidere forklare, hvordan denne aktivitet er med til at skabe initiativ hos borgere, som kan være præget af manglende energi og motivation.

Socialtilsynet lægger i bedømmelsen vægt på, at tilbuddets faglige tilgange kan identificeres i beskrivelsen.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Det er Socialtilsyn Hovedstadens bedømmelse, at medarbejderne generelt arbejder forebyggende og så vidt muligt forsøger at undgå magtanvendelse.

Det indgår i socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet har særligt fokus på forebyggelse vold og konflikter (se også kriterium 7), at medarbejdergruppen har gennemført kompetenceudviklingsforløb vedrørende konflikthåndtering og at ledelsen beskriver en løbende sikring af medarbejdergruppens kompetenceudvikling heri.

Tilbuddet kan desuden beskrive en struktureret tilgang til opfølgning i tilfælde af magtanvendelser, herunder dokumenteres magtanvendelser på relevant vis.

Det indgår i socialtilsynets bedømmelse, at medarbejderne overfor tilsynet bekræfter, at de har modtaget information om de nye regler vedrørende magtanvendelse men ikke er blevet nærmere introduceret til dem. Reglerne er dog tilgængelige for medarbejderne, og tilbuddet har i 2020 opdateret intern procedure og retningslinje vedrørende magtanvendelse.

Socialtilsynet opfordrer tilbuddet til at gennemgå retningslinjen med medarbejderne, hvis dette endnu ikke er sket.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 6.a

Interviewede medarbejdere giver eksempler på, hvordan der arbejdes pædagogisk med at forebygge magtanvendelser. Herunder hvordan medarbejderne nedtrapper konflikter ved blandt andet at "trække sig". Desuden beskriver medarbejderne, at det i den pædagogiske praksis bliver prioriteret, at det er erfarent personale, der går ind i potentielt konfliktfyldte situationer.

Medarbejderne reflekterer desuden over dilemmaet mellem borgernes selvbestemmelsesret og personalets omsorgspligt. Det kan f.eks. komme til udtryk i tilfælde, hvor borgers livsstil har en negativ effekt på borgernes sundhed, og hvor den pædagogiske opgave ligger i at motivere borgerne og yde omsorg - uden at fratage borgeren deres selvbestemmelsesret.

Medarbejderne fortæller desuden, at de har skærpet deres fokus på borgernes samtykke i forhold til deres aftaler med borgerne og i forhold til hvem borgerne giver samtykke til at personalet kan kontakte.



Indikator 6.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 6.b

I løbet af 2020 har tilbuddet indberettet én magtanvendelse. I 2019 indberettede tilbuddet tre magtanvendelser.

Socialtilsynet noterer sig, at indberetningsskemaerne er korrekt udfyldte, herunder er overvejelser omkring hvordan magtanvendelser fremadrettet kan undgås, beskrevet. Desuden fremgår af indberetningerne, at episoderne har været behandlet på relevante møder med deltagelse af medarbejdere og ledelse.

Interviewede medarbejdere beskriver, at beboere efter en magtanvendelse altid inviteres til en samtale. Med nærmeste leder som tovholder drøfter medarbejderne, som har været involveret, episoden med henblik på refleksion og læring. Efterfølgende tages episoden op på et personalemøde, hvor borgers kontaktgruppe fremlægger de refleksioner og beslutninger, der er truffet med hensyn til forebyggende tiltag for at sikre en ens tilgang på tværs af personalet.

Denne praksis understøttes desuden af tilbuddets retningslinjer for magtanvendelse, som socialtilsynet har fået tilsendt.

Sproget i indberetningerne vidner i langt overvejende grad om en respektfuld tilgang til borgerne i disse vanskelige situationer, dog ses der i ét tilfælde tegn på en forrået tone i beskrivelse af borgers adfærd. Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger, om sproget i den skriftlige dokumentation evt. kan hænge sammen med en oplevelse af afmægt omkring den faglige indsats overfor denne eller eventuelt andre borgere.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet har iværksat positive tiltag i forhold til arbejdet med at forebygge vold og overgreb.

Interviewede medarbejder beskriver, at situationer med vold/overgreb tages op og drøftes på teammøder, ligesom de også tages op i fast supervisorsforløb. Under medarbejderinterviewet gives dog udtryk for, at der kan være behov for at afsætte mere tid til at følge op på voldsomme episoder.

Medarbejderne nævner, at ændringer i personalesammensætningen har haft en positiv effekt på den faglige tilgang og på forebyggelse af vold og overgreb. Medarbejdere og ledelse er dog også opmærksomme på, at en relativt høj personalegennemstrømning samtidig betyder mindre stabilitet og genkendelighed for en gruppe borgere, som netop har særligt behov for, at der er fast personale omkring dem, som har indgående kendskab til dem og som i konfliktsituationer har det nødvendige overblik og kan organisere en hensigtsmæssig indsats.

Tilbuddet er i gang med at revidere voldspolitik, som socialtilsynet har fået tilsendt i udkast-udgave. Politikken beskriver relevante tiltag til forebyggelse af og opfølgning på episoder med vold og overgreb, som er i overensstemmelse med de nationale retningslinjer på området.

Tilbuddet har deltaget i Socialstyrelsens forløb om forebyggelse af vold og overgreb i sociale botilbud. Alle medarbejdere er i den forbindelse undervist i anvendelse af BVC og mestringskemaer. Implementeringen er dog endnu ikke gennemført og har været sat i stå under den aktuelle situation omkring Covid-19. Ledelse og medarbejdere giver udtryk for, at de i forvejen har et godt fokus på forebyggelse af vold og overgreb, men at de vurderer, at de nye redskaber er meget brugbare og kan bidrage til at strukturere og systematisere tilgangen til forebyggelse og håndtering af voldsomme situationer.

I forbindelse med tilsyn januar 2021 oplyser leder, at Covid 19 har udfordret implementering af skemaer og handleplaner, og at dette derfor er udsat til marts 2021. Socialtilsynet fastholder udviklingspunkt vedrørende dette og vil følge op på implementeringen på kommende tilsyn.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af modtaget dokumentation, at der forekommer vold og trusler i tilbuddet. Det indgår samtidig i bedømmelsen, at interviewede medarbejdere beskriver, at der opleves færre tilfælde og færre konflikter end tidligere, og at medarbejderne tilskriver dette, at der i den faglige indsats i højere grad bliver arbejdet ensartet og i overensstemmelse med aftalte tilgange.

Medarbejderne eksemplificerer, hvordan den faglige indsats desuden i højere grad end tidligere tager afsæt i et borgerperspektiv, herunder at man har en dialog med den enkelte borger om, hvordan man bedst hjælper vedkommende, hvis han/hun har det dårligt eller bliver vred. På den måde involveres borgerne i aftalerne omkring dem selv, og dette oplever medarbejderne medvirker til at forebygge voldsomme situationer.



Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.

Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets daglige drift varetages i overensstemmelse med tilbuddets formål. Socialtilsynet vurderer desuden, at ledelsen er optaget af at sikre den faglige indsats og kvalitet. Desuden noterer socialtilsynet sig, at borgerne udtrykker tilfredshed med botilbuddet, med personalet og med den støtte, de modtager. Samtidig bemærker socialtilsynet sig, at der under interview med borgere og medarbejder gives udtryk for, at der ikke altid er personale nok. Botilbuddet ses derudover fortsat at have en høj personalegennemstrømning, sygefravær samt ledige stillinger. Dette fremgår af tilbuddets dokumentation, som viser en personalegennemstrømning på 12 medarbejdere og et sygefravær på gennemsnitligt 35 dage pr. medarbejder i 2020.

Socialtilsynet finder, at målgruppens behov og forudsætninger i meget høj grad fordrer en høj kompetence blandt medarbejderne, herunder stor rutine i at anvende tilbuddets faglige tilgange og metoder. Endvidere at den daglige indsats er forudsigelig og genkendelig for borgerne. Det er socialtilsynets erfaring, at især dette udfordres, når personalegruppen er præget af fravær og udskiftning.

På den baggrund har socialtilsynet opstillet opmærksomhedspunkt vedrørende bestyrelsens og ledelsens strategi omkring sygefravær og personalegennemstrømning og forventer på den baggrund en konkret tids- og handleplan og regelmæssig orientering til socialtilsynet om processen og resultatet heraf.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,7

Opmærksomhedspunkter

Socialtilsynet konstaterede i forbindelse med tilsynet den 5. maj 2020, at sygefraværet og personalegennemstrømningen var højt set i forhold til sammenlignelige arbejdspladser og opstillede derfor udviklingspunkt vedrørende dette.

Socialtilsynet noterer sig i forbindelse med tilsynet i januar 2021, at ledelsen er bevidst om udfordringerne og siden tilsynet i 2020 også har iværksat tiltag, der skal imødekomme sygefravær.

Af fremsendt dokumentation i forbindelse med nærværende tilsyn fremgår dog, at sygefraværet fortsat er højt, idet det samlede sygefravær for 2020 har været gennemsnitligt 35 dage pr. medarbejder. Desuden er der fortsat en relativt høj personalegennemstrømning, idet der er fratrukket 12 medarbejdere i løbet af 2020 samt ansat 8 nye medarbejdere. Tilbuddet har derudover 4 ubesatte stillinger.

Ledelsen og bestyrelsen bør derfor have fokus på, hvordan der kan sikres større stabilitet i personalegruppen.

Socialtilsynet vil på den baggrund bede ledelsen og bestyrelsen om at udarbejde en tids- og handleplan, som beskriver

- Hvornår I forventer, at alle stillinger er besat med medarbejdere med relevant uddannelse og erfaring, jf. målgruppens behov og forudsætninger
- Hvordan bestyrelse og ledelse vil arbejde med at nedbringe sygefravær og personalegennemstrømning
- Hvordan bestyrelse og ledelse vil måle, at udviklingen går i den rigtige retning

Endvidere forventer socialtilsynet at blive orienteret om proces og udvikling i forhold til indsatsen igennem mail til tilsynskonsulenten hver d. 1. i måneden frem til og med 1 september 2021.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at bestyrelsen og den daglige ledelse varetager tilbuddets drift på ansvarlig vis, herunder at ledelsen har relevant fokus på både faglig og organisatorisk udvikling. Ledelsen bør dog i samarbejde med bestyrelsen have et målrettet fokus på at sikre stabiliteten i driften i form af at forebyggelse af sygefravær og fastholdelse af medarbejderne.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at den samlede ledelse har relevant uddannelse og erfaring.

Forstander har været leder af tilbuddet i 10 år, er uddannet sygeplejerske og har tidligere arbejdet i behandlingspsykiatrien.

Tilbuddets ledelse består derudover af en faglig leder, som er uddannet sygeplejerske samt to afdelingsledere, der er uddannede SSA'er, og som hver især varetager ledelsen af to boteams.

Borgerne beskriver daglig leder som imødekommende og synlig i hverdagen.



Indikator 8.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Bedømmelsen sker på baggrund af oplysninger fra tidligere tilsyn om, at medarbejderne fortløbende modtager ekstern supervision.

Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.c

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

Bedømmelsen sker på på baggrund af oplysninger fra tidligere tilsyn, hvor socialtilsynet noterer sig, at bestyrelsen er sammensat i overensstemmelse med lov om socialtilsyn § 14. Herunder har tilbuddet oplyst, at bestyrelsen består af fire medlemmer, hvoraf ét medlem er medarbejderrepræsentant.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets daglige drift overordnet set varetages kompetent, og at der - med afsæt i tilbuddets normeringstal som de fremgår af Tilbudsportalen - grundlæggende er en tilstrækkelig personalenormering, og at medarbejdergruppen har relevante social- og sundhedsfaglige kompetencer.

Tilbuddet har dog i et par år været udfordret på driften idet der ses et højt sygefravær, personaleflow og ubesatte stillinger. Udfordringer som blev konstateret ved tilsynet i 2020 og som også beskrives af både borgere, medarbejdere og ledelse ved tilsynet i januar 2021.

På den baggrund vurderer socialtilsynet, at ledelsen og bestyrelsen bør prioritere arbejdet med at sikre, at tilbuddet har en stabil drift.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at interviewet borger giver udtryk for, at man altid kan få hjælp men at der er mange afløsere. En anden borger oplever, at der ikke er nok personale lige nu. En tredje oplever ikke meget udskiftning i personalegruppen men at der generelt er for få medarbejdere, at medarbejderne kan være stressede og ikke altid har tid til at snakke. Det indgår desuden i bedømmelsen, at borgerne samtidig giver udtryk for, at de føler sig trygge og oplever, at medarbejderne er fagligt dygtige, at de får hjælp og støtte til det, de har behov for, og at de profiterer af opholdet i tilbuddet.

Der lægges også vægt på medarbejdernes beskrivelse af, at der i nogle afdelinger er højt sygefravær og personalegennemstrømning, og at det betyder, at der ofte er tale om "brandslukning", og at dokumentationsarbejdet ikke altid nås.

Samtidig noterer socialtilsynet sig, at medarbejdergruppen - ifølge fremsendt dokumentation - har relevante social- eller og sundhedsfaglige uddannelser. Tilbuddets aktuelle normeringstal, som de fremgår på Tilbudsportalen, indgår også i socialtilsynets bedømmelse. Socialtilsynet er endvidere opmærksom på, at tilbuddet normalt har plads til 65 beboere, men pga. renovering af boliger benyttes to boliger til genhusning, hvorfor der p.t. kun er 63 pladser, som alle er besatte. Samtidig har tilbuddet fire ubesatte stillinger.



Indikator 9.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i lav grad.

Bedømmelsen skal ses på baggrund af, at tilbuddet har fremsendt oplysninger om, at 12 medarbejdere er fratrukket deres stillinger i løbet 2020, mens der er ansat 8 nye medarbejdere, og at tilbuddet på tidspunktet for tilsynsbesøget har 4 ubesatte stillinger. Personalegennemstrømningen ses i forskellig grad i de 4 afdelinger. Bedømmelsen skal ses i sammenhæng med, at tilbuddet også i 2019 havde en høj personalegennemstrømning, særligt i to teams, og at ledelsen beskriver, at tilbuddet oplever udfordringer i forhold til at rekruttere nye, kompetente medarbejdere.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.c

Indikatoren bedømmes opfyldt i lav grad.

i bedømmelsen er der lagt vægt på, at sygefraværet i tilbuddet - ifølge fremsendt dokumentation - er steget i 2020 sammenlignet med 2019. I 2020 har sygefraværet gennemsnitligt været 35 dage pr. medarbejder, hvilket socialtilsynet vurderer er et højt sygefravær i forhold til sammenlignelige arbejdspladser.

Forstander oplyser, at fraværets omfang skal ses i sammenhæng med corona-pandemien, langtidssygemeldinger, graviditetsgener, barselsorlovr og sygemeldinger i forbindelse med opsigelsesvarsler.

Socialtilsynet noterer sig, at ledelsen er fuldt bevidst om udfordringerne ved et højt sygefravær, og at den enkelte leder gennemfører sygefraværssamtaler.



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. Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Det er Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at medarbejderne på Johannes Hages Hus generelt har relevante kompetencer, erfaring og viden, der modsvarer beboergruppens behov.

I vurderingen er der lagt på vægt på, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med både social- og sundhedsfagligt uddannede medarbejdere, og at medarbejdernes indsats og samspil med borgerne gør en positiv forskel for borgerne.

Da tilbuddet de seneste par år har været præget af et højt sygefravær og personalegennemstrømning vurderer socialtilsynet også, at tilbuddet har en stor opgave i løbende at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til tilbuddets faglige tilgange og metoder og set i lyset af kompleksiteten i målgruppens udfordringer.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante social- eller sundhedsfaglige uddannelser, som modsvarer beboergruppens grundlæggende behov. På baggrund af interviews med medarbejdere og borgere vurderer socialtilsynet desuden, at den daglige praksis er i tråd med tilbuddets oplyste faglige tilgange og metoder, som de fremgår af Tilbudsportalen.

Medarbejdernes kompetencer kom overfor socialtilsynet konkret til udtryk ved, at medarbejderne gav eksempler på, hvordan de - på baggrund af deres viden om borgernes udfordringer og qua en anerkendende, omsorgsfuld og konfliktnedtrappende tilgang - understøtter borgernes trivsel og udvikling. Desuden noterer socialtilsynet sig, at interviewede medarbejdere og borgere oplever, at medarbejderne også har relevante kompetencer omkring borgernes brug af sociale medier.

Socialtilsynet bemærker også, at tilbuddet med fordel kan være opmærksomt på, om alle medarbejdere har kendskab til tilbuddets faglige tilgange og metoder (se også indikator 3.a). Dette især set i lyset af personalegennemstrømningen i tilbuddet. Socialtilsynet noterer sig samtidig, at tilbuddet i budgettet for 2021 kun har afsat 0,66 % af den samlede økonomi til kompetenceudvikling, hvilket indikerer at kompetenceudvikling er prioriteret lavt.

Socialtilsynet noterer sig, at tilbuddet i løbet af 2020 har udarbejdet et værdigrundlag - Code of Conduct - et arbejde som medarbejderne har været involveret i og som løbende drøftes i medarbejdergruppen. Tilsammen med, at ledelsen har individuelle samtaler med alle nyansatte medarbejdere med fokus på tilbuddets faglige profil, og at alle nye medarbejdere sidemandsoplæres og introduceres til dokumentationsarbejdet af "dokumentationsfrontløberne", vurderes, at tilbuddets ledelse har fokus på at sikre, at medarbejderne besidder de rette kompetencer.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på interviewede medarbejders beskrivelse af, at de oplever at være opdaterede i forhold til tilbuddets anvendte metoder og faglige tilgange. Samtidig lægges vægt på, at medarbejderne omtaler, at det endnu ikke er tilfældet i afdeling med relativt nyansatte medarbejdere. Socialtilsynet bemærker desuden under interviewet med medarbejderne, at ikke alle medarbejdere havde kendskab til tilbuddets beskrevne metoder og tilgange.

Under interviewet gav medarbejderne udtryk for, at ledelsen har fokus på at sikre opkvalificering af medarbejderne, og at medarbejderne tilføres specifik viden i tilfælde af borgere med særlige problematikker, f.eks. vedrørende autisme.

Endelig lægges vægt på, at interviewede borgere beskriver medarbejderne som kompetente og fagligt dygtige.



Indikator 10.b

Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Bedømmelsen er sket på baggrund af interviewede borgeres beskrivelser af medarbejdernes tilgang, som de omtaler som støttende og opsøgende samtidig med, at medarbejderne har respekt for borgernes selvbestemmelsesret.

Borgerne beskriver, at medarbejderne "*går langt for at hjælpe*", "*de kan se på personen, hvad der er galt, hvad de trænger til, hvad de har brug for hjælp til*". Medarbejderne omtales desuden som "*søde*", "*gode at snakke med*", "*gode til at hjælpe og forklare*".

Interviewede medarbejdere kan endvidere give eksempler på, hvordan tilbuddets værdigrundlag, tilgange og metoder i konkrete situationer kommer til udtryk i samspillet med borgerne og desuden har ført til positiv udvikling for borgerne.

Udover ovenstående er der i bedømmelsen lagt vægt på, at borgerne beskriver, at de oplever, at nye medarbejdere introduceres til arbejdet og ikke uden videre bliver kastet ud i det.



Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.

Vurdering af tema

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgerne udvikling og trivsel. Det indgår i vurderingen, at alle tilbuddets boliger er med eget bad og toilet, og at der aktuelt pågår ombygninger og udvidelser af boligerne.

Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at de renoverede og udvidede boliger fremstår tidssvarende, henset målgruppens støttebehov. Desuden fremstår fællesarealer i høj standard for rengøring og indvendig vedligeholdelse.

Endelig indgår det i socialtilsynets vurdering, at borgerne overfor tilsynet giver udtryk for høj grad af tilfredshed den igangværende udvidelse af beboerlejlighederne.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at bolig- og fællesarealer understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Herunder vurderes, at borgerne trives i deres boliger, og renoverede og udvidede beboerlejligheder fremstår tidssvarende.

Det er desuden vurderingen, at fælleslokalerne er velegnede til, at borgerne kan have socialt samvær med hinanden og til at der kan afholdes større arrangementer og sammenkomster.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at interviewet borger, som endnu ikke har fået renoveret sin bolig, oplever at boligen er for lille. En anden borger er glad for sin bolig men glæder sig også til at få en større bolig.

Borgerne beskriver, at der er gode fællesområder og under tilsynsbesøget observeres, at fællesområderne både giver mulighed for at have socialt samvær med andre borgere i mindre og større målestok.

Socialtilsynet noterer sig, at tilbuddet som genhusning har mulighed for at anvende to tomme boliger i hovedbygningen eller beboelsesvogne, som er placeret på tilbuddets matrikel og på den måde kan tage hensyn til den enkelte borgers funktionsniveau.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at de fysiske rammer både imødekommer borgernes mulighed for privatliv på egne værelser og mulighed for socialt fællesskab i velegnede fællesarealer. Det indgår i socialtilsynets bedømmelse, at beboerlejlighederne er under renovering og udvidelse.

Endelig lægges der vægt på, at de fysiske rammer, som består af en bygning i ét plan understøtter, at borgere med fysisk funktionsnedsættelse nemt kan færdes i tilbuddet.



Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.c

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at tilsynet under besigtigelsen af de fysiske rammer besøger en borger, hvis bolig er indrettet og udsmykket efter beboerens ønsker og interesser og således afspejler at være beboernes hjem.



Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold er gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Socialtilsynet har foretaget sin vurdering på grundlag af budget 2021 og årsregnskab 2019 samt tilhørende budget- og regnskabsnøgletal og revisionsprotokollat. Socialtilsynet har endvidere baseret sig på oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne faglige kvalitet

Den faglige kvalitet vurderes samlet på tilfredsstillende niveau. Det er socialtilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Socialtilsynet har den 26. november 2020 godkendt tilbuddets årsbudget for 2021, idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

- *Tilbuddets budget giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
- *Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger.
- *Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

Tilbuddets økonomiske bæredygtighed

Tilbuddet vurderes at have økonomiske rammer til at levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kunne opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Tilbuddets økonomi er gennemskuelig

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.

Socialtilsynet har påset, at tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at revisor både har foretaget økonomisk og forvaltningsrevision i overensstemmelse med god offentlig revisionskik.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet vurderes at have økonomiske rammer til at levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kunne opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Der er i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af årsregnskab for 2019, at tilbuddets soliditetsgrad er 58 %, hvilket vurderes rimelig set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad. Soliditetsgraden er vurderet konkret i balancen og henset til, at tilbuddet på den ene side skal være modstandsdygtig imod eventuelle tab, og på den anden side skal drives økonomisk forsvarlig, så formålet med den offentlige finansiering opfyldes.

Der er kapitalberedskab i form af en likviditetsgrad på over 100, hvilket indikerer at tilbuddet er i stand til at betale sine gældsforpligtelser efterhånden som de forfalder.

Tilbuddets drift vurderes økonomisk stabil.



Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har den 26. november 2020 godkendt tilbuddets årsbudget for 2021, idet der er lagt vægt på følgende 3 forhold:

- *Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger til varetagelse af opgaver, som ligger uden for serviceloven.
- *Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- *Tilbuddets budget sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

Det fremgår af oplysninger fra tilbudsleder samt oplysninger på Tilbudsportalen, at igangværende totalrenoveringsprojekt af boligerne fortsætter i 2021, hvilket afspejler sig i tilbuddets budgettering for 2021.

Den faglige kvalitet vurderes tilfredsstillende. Det er socialtilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

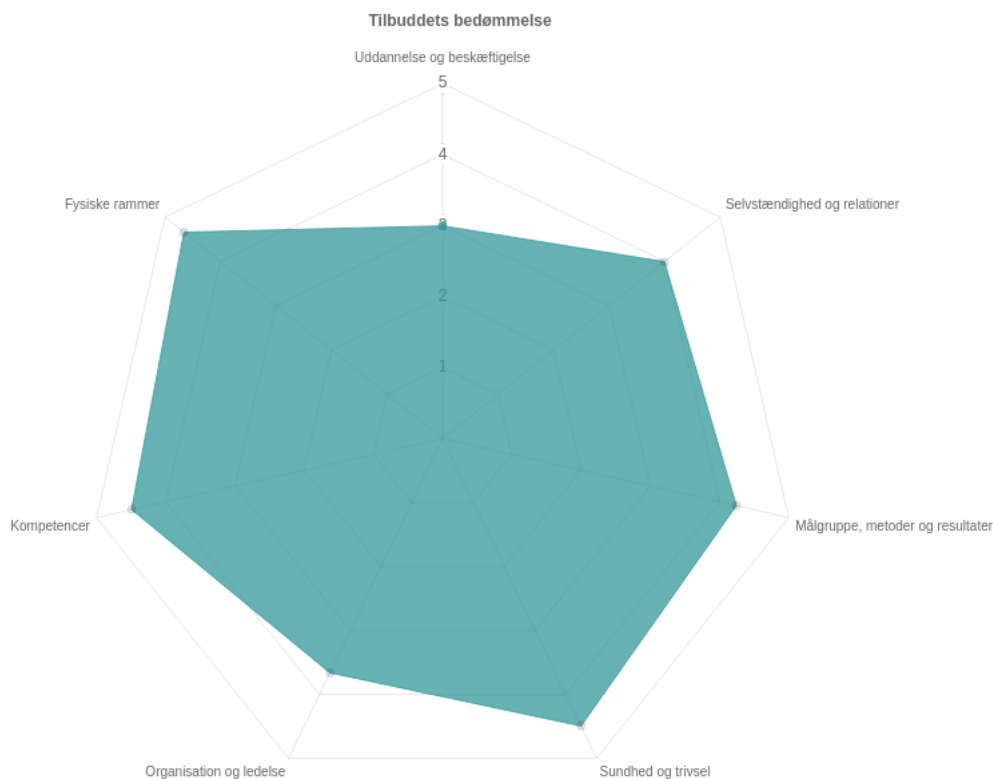
Socialtilsynet har påset, at tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at revisor både har foretaget økonomisk og forvaltningsrevision i overensstemmelse med god offentlig revisionskik.

Socialtilsynet har lagt revisionspåtegningen til grund ved gennemgang af tilbuddets regnskab. Det bemærkes, at revisor ikke har anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til årsregnskabet.

Socialtilsynet har ikke fundet væsentlige afvigelser mellem de indberettede nøgletal i årsrapport for 2019 og budget for samme år.

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.

Spindelvæv



Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overbliksbillede af socialtilsynets vurdering på baggrund af den samlede rapport. De (scoringerne) repræsenterer derfor ikke det fulde indblik i tilsynet. Spindelvævet er først og fremmest ment som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet.



Datakilder

Kilder

- Medarbejderoversigt
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Magtindberetninger
- Opgørelse af sygefravær
- Borgeroversigt
- Dokumentation
- Budget
- Tilbudsportalen

Beskrivelse

Socialtilsynet har desuden fået tilsendt udfyldt oplysningsskema, ledelsesberetning 2019, instruks ved magtanvendelse samt værdigrundlag med Code of Conduct.

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Ledelse

Beskrivelse

Under tilsynsbesøget var der i mindre grad mulighed for at iagttage samspillet mellem medarbejdere, borgere og ledelse, ligesom fællesarealer og en bolig blev besøgt.