



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Johannes Hages Hus
Dato for generering af rapport:	16-02-2022
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	6
Uddannelse og beskæftigelse	7
Kriterium 1	7
Selvstændighed og relationer	9
Kriterium 2	9
Organisation og ledelse	11
Kriterium 8	11
Kriterium 9	12
Økonomi	15
Økonomi 1	15
Økonomi 2	15
Økonomi 3	16
Spindelvæv	16
Datakilder	17
Interviewkilder	17
Observationskilder	17



Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Der henvises i øvrigt til www.socialstyrelsen.dk, 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	08-01-2022 09:30, Uanmeldt, 1 psykiatrisk specialteam 08-01-2022 09:30, Uanmeldt, 3 almenpsykiatriske boteams 08-01-2022 09:30, Uanmeldt, Johannes Hages Hus

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling [▲] _▼	Målgrupper	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

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.

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.

Socialtilsyn Hovedstaden har den 8. januar 2022 været på uanmeldt tilsynsbesøg i botilbuddet Johannes Hages Hus, hvor der var fokus på kvalitetsmodellens temaer:

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Organisation og ledelse

Derudover har socialtilsynet fulgt op på udviklings- og opmærksomhedspunkt fra 2021.

Borgernes muligheder for deltagelse i ordinær uddannelse og beskæftigelse eller beskyttet beskæftigelse skal ses i lyset af tilbuddets målgruppe og borgernes komplekse udfordringer. For en del af borgerne i tilbuddet vil dette ikke være realistisk. Tilbuddet er dog opmærksomt på muligheden for at anvende ordningen omkring Socialt frikort, og enkelte borgere løser praktiske arbejdsopgaver i tilbuddet på baggrund heraf. Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har relevant fokus på at understøtte paratheden hos borgere, som potentielt på længere sigt vil kunne deltage i f.eks. beskyttet beskæftigelse.

Borgerne har mulighed for at deltage i aktiviteter som f.eks. bankospil, træning, indkøbsture og udflugter. En del aktiviteter har dog været udfordret i Corona-perioden på grund af restriktioner. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel - for at understøtte at borgerne har en meningsfuld hverdag i tilbuddet - kan etablere flere faste aktivitetstilbud.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte borgernes selvstændighed igennem bl.a. ADL-træning, og at borgerne har mulighed for socialt samvær i tilbuddets fællesområder. Kontakten til pårørende eller netværk udenfor tilbuddet er for de fleste vedkommende begrænset. Tilbuddet har dog flere årlige arrangementer, hvor pårørende kan deltage og lægger generelt op til et tæt pårørendesamarbejde, hvis den enkelte borger har et ønske herom. Det er socialtilsynets vurdering, at dette foregår i respekt for borgers selvbestemmelsesret.

Tilbuddet har udarbejdet en pårørendepolitik, som beskriver både værdier i pårørendesamarbejdet samt konkrete tiltag. Af politikken fremgår både vigtigheden af inddragelse af pårørende samt balancen til respekten for borgernes ønsker herom.

Socialtilsynet ser, at tilbuddet med fordel kan være opmærksom på, om der er borgere der ønsker at optage eller genoptage kontakt til familie eller netværk udenfor botilbuddet.

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at tilbuddet drives fagligt og økonomisk forsvarligt, og at tilbuddets ledelse er kompetent og har relevant fokus på både den daglige drift og den strategiske udvikling af tilbuddet. Tilbuddets ledelse har fulgt op på opmærksomhedspunkt opstillet af socialtilsynet i 2021 og igangsat initiativer, som har nedbragt sygefraværet og som ses at bidrage til øget stabilitet. Tilbuddet har dog fortsat et ikke ubetydeligt sygefravær, ligesom der også fortsat er vakante stillinger i tilbuddet.

Både tilbuddets fastansatte medarbejdere og tilknyttede vikarer ses dog at have relevante kompetencer, herunder både uddannelse og erfaring med målgruppen.

Borgerne giver udtryk for at trives og føle sig trygge i hverdagen, og socialtilsynet vurderer, at personalenormering og tilrettelæggelsen af driften generelt modsvarer borgernes behov.

Med hensyn til udviklingspunkt fra 2021 vedrørende forebyggelse af voldsomme episoder vurderer socialtilsynet, at tilbuddet har iværksat initiativer med henblik på at understøtte implementering af relevante tiltag, herunder systematisk brug af risikovurdering og mestringskemaer. Socialtilsynet noterer sig desuden, at medarbejdere og ledelse giver udtryk for, at der er færre voldsomme episoder i tilbuddet end tidligere.

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 Uddannelse og beskæftigelse, Selvstændighed og relationer samt Organisation og ledelse. Derudover er der fulgt op på opmærksomheds- og udviklingspunkt fra tilsynet i 2021.



Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



Uddannelse og beskæftigelse

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

Vurdering af tema

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at borgernes muligheder for deltagelse i ordinær uddannelse og beskæftigelse eller beskyttet beskæftigelse skal ses i lyset af tilbuddets målgruppe og borgernes komplekse udfordringer. For en stor del af borgerne i tilbuddet vil dette ikke være realistisk. Det er samtidigt socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har relevant fokus på at understøtte paratheden hos de borgere, som potentielt på længere sigt vil kunne deltage i f.eks. beskyttet beskæftigelse.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er opmærksomt på muligheden for at anvende ordningen omkring Socialt frikort og noterer sig, at enkelte borgere løser praktiske arbejdsopgaver i tilbuddet på baggrund heraf.

Borgerne har mulighed for at deltage i aktiviteter som f.eks. bankospil, træning, indkøbsture og udflugter. Socialtilsynet vurderer samtidig, at tilbuddet med fordel - for at understøtte at borgerne har en meningsfuld hverdag i tilbuddet - kan etablere flere faste aktivitetstilbud.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Udviklingspunkter

Set i lyset af målgruppen og dét, at størstedelen af borgerne ikke har ekstern beskæftigelses- eller deltager i faste interne aktiviteter, kan tilbuddet med fordel etablere flere faste aktivitetstilbud for borgerne i hverdagen.

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet konstaterer, at en enkelt borger deltager i et eksternt værkstedstilbud, og at cirka fem borgere via ordningen med "socialt frikort" er beskæftiget med interne praktiske opgaver f.eks. at passe udenomsarealerne eller at løse opgaver i team-køkkenet. Socialtilsynet observerer, at der hænger opslag om socialt frikort i tilbuddet.

Derudover har borgerne mulighed for aktivt at indgå i ADL-aktiviteter i hverdagen. Borgerne tilbydes desuden at deltage i aktiviteter som f.eks. træning, banko, koncerter og indkøbsture. En del aktiviteter har dog været udfordret i Corona-perioden på grund af restriktioner.

Interviewede medarbejdere beskriver, at der ikke er faste, fælles aktivitetstilbud for de borgere, som er hjemme i hverdagen, og interviewede borgere giver udtryk for, at der ikke sker meget i hverdagen i tilbuddet.

Medarbejderne oplyser, at man i weekenden forsøger at lave fælles aktiviteter i form af film eller lignende, men her er heller ingen faste aktiviteter. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets målgruppe omfatter borgere, som vanskeligt kan indgå i faste aktivitetstilbud. Samtidigt er der evidens omkring, at faste, strukturerede aktiviteter har en positiv påvirkning på borgernes fysiske og sociale kompetencer. På den baggrund anbefaler socialtilsynet tilbuddets ledelse at undersøge dette nærmere og tage relevante initiativer i forhold til tilbud til borgerne om aktiviteter.

Tilbuddet har planlagt at anvende de særlige "Corona-midler", som de er blevet tildelt til forskellige aktiviteter, koncerter og ture. Dette involveres borgerne i.

Indikator 1.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 1.a

En stor andel af borgerne har så vidtrækkende psykiske, sociale og fysiske udfordringer, at opstilling af konkrete mål i forhold til at understøtte beskyttet beskæftigelse eller ekstern samværs- og aktivitetstilbud ikke er realistisk. Desuden er mange af borgerne pensionister.

Tilbuddet ses dog at have målrettet og individuelt fokus på at afklare, hvorvidt nogle af borgerne kan varetage et mindre internt job.

På baggrund heraf bedømmes indikatoren opfyldt i middel grad.



Indikator 1.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 1.b

En enkelt af borger er i eksternt dagtilbud, og ca. fem borgere anvender ordningen vedrørende Socialt frikort og løser forskellige praktiske opgaver i botilbuddet, som f.eks. lettere rengøring som at feje og afspritte dørhåndtag. Ledelsen og medarbejdere oplever, at det er en god ordning, som fungerer godt for nogle af borgerne.

Interviewede medarbejdere beskriver, at aktiviteterne, som borgerne deltager i i hverdagen, typisk er knyttet til individuelle ADL-opgaver. Socialtilsynet er opmærksom på, at dette også er i overensstemmelse med tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen om bl.a. rehabiliterende tilgang.

Derudover er der - når der ikke er coronarestriktioner - faste fælles arrangementer hver uge som banko og fælles indkøbsture med bus eller andre "ad hoc" - aktiviteter. Derudover tilbydes borgerne ikke faste, strukturerede fælles aktiviteter i hverdagen.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren fortsat opfyldt i middel grad.



Selvstændighed og relationer

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte borgernes selvstændighed og selvhjulpethed.

Borgernes har mulighed for socialt samvær i tilbuddets fællesområder. Socialtilsynet vurderer samtidig, at der er borgere med sociale udfordringer, som har vanskeligt ved at deltage i et socialt fællesskab. Set i lyset heraf vurderer socialtilsynet, at tilbuddet har en særlig opgave i at tilrettelægge indsatser og aktiviteter, der kan skabe en meningsfuld ramme for borgernes hverdag og understøtte borgernes sociale liv i og udenfor tilbuddet (jf. temaet Uddannelse og beskæftigelse).

Borgernes kontakt til pårørende eller netværk udenfor tilbuddet er for de fleste vedkommende begrænset. Tilbuddet har dog flere årlige arrangementer, hvor pårørende kan deltage og lægger generelt op til et tæt pårørendesamarbejde, hvis den enkelte borger har et ønske herom. Det er socialtilsynets vurdering, at dette foregår i respekt for borgers selvbestemmelsesret.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,7

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgerne i et leve et så selvstændigt liv som muligt og i at indgå i sociale relationer.

Herunder har tilbuddet i indsatsen overfor den enkelte borger særligt fokus på ADL-opgaver, mens tilbuddets fællesområder og -aktiviteter giver mulighed for at danne sociale relationer til andre borgere i tilbuddet. Socialtilsynet er bevidst om, at målgruppen samtidig kan have særlige udfordringer som betydet, at det netop kan være vanskeligt at indgå i sociale relationer.

Tilbuddet har udarbejdet en pårørendepolitik, som beskriver både værdier i pårørendesamarbejdet samt konkrete tiltag. Af politikken fremgår det, at både vigtigheden af inddragelse af pårørende samt balancen til respekten for borgernes ønsker herom, er tydelig.

Indikator 2.a

Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 2.a

Interviewede medarbejdere oplyser, at der opstilles mål vedrørende den enkelte borgers sociale kompetencer og selvstændighed.

Dette understøttes af oplysninger fra tidligere tilsyn om, at tilbuddet opstiller individuelle mål vedrørende ADL og vedligeholdelse af færdigheder.

Jævnfør oplysninger fra tidligere tilsyn betyder målgruppens psykiske og sociale udfordringer, at der for en del borgers vedkommende kun i begrænset omfang opstilles konkrete og individuelle mål vedrørende borgernes sociale relationer.

Socialtilsynet anerkender at der - på trods af, at der ikke nødvendigvis formuleres konkrete mål herom - finder relationsarbejde sted, som understøtter borgernes sociale trivsel og indbyrdes relationer.

På den baggrund bedømmes indikatoren opfyldt i middel grad.



Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 2.b

På baggrund af interviews med medarbejdere og borgere vurderer socialtilsynet, at nogle af borgerne i tilbuddet har indbyrdes sociale relationer, og at der i nogen udstrækning finder aktiviteter sted, som retter sig mod det omgivende samfund, herunder indkøbsture, cafébesøg og andre udflugter.

Derudover består borgernes sociale aktiviteter og -relationer af kontakten til andre borgere og medarbejderne i tilbuddet.

Socialtilsynet oplyses om, at en del af borgerne i tilbuddet grundet deres sygdom og funktionsniveau, kan have vanskeligt ved at indgå i venskaber eller nære sociale relationer.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren at være opfyldt i middel grad.

Indikator 2.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.c

På baggrund af oplysninger fra tidligere tilsynsbesøg samt interviews med borgere og medarbejdere, er det socialtilsynets vurdering, at kontakt til og inddragelse af pårørende foregår i overensstemmelse med borgernes selvbestemmelsesret.

Tilbuddet har udarbejdet en pårørendepolitik, som beskriver konkrete aktiviteter og tiltag i pårørendesamarbejdet, f.eks. mulighed for deltagelse i indflytningssamtale og beboerkonferencer, såfremt borger ønsker dette. Pårørendepolitikken beskriver desuden værdier som tillid og åbenhed.

Socialtilsynet noterer sig, at interviewet medarbejder oplyser, at cirka en tredjedel af borgerne fra det team, som vedkommende er tilknyttet, har kontakt til familie eller pårørende. En interviewet borger giver udtryk for et ønske om at genoptage kontakt til familie.

Socialtilsynet er klar over, at det formentlig ikke er alle borgere, der har et ønske om at have kontakt til pårørende men opfordrer alligevel tilbuddet til at være opsøgende i forhold til, om der er borgere der ikke har kontakt til deres eventuelle pårørende men som har et ønske herom.



Organisation og ledelse

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

Vurdering af tema

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at tilbuddet drives fagligt og økonomisk forsvarligt, og at tilbuddets ledelse og bestyrelse er kompetent og har relevant fokus på både den daglige drift og den strategiske udvikling af tilbuddet. Tilbuddets ledelse har igangsat initiativer, som har nedbragt sygefraværet og bidrager til større stabilitet. Tilbuddet har dog fortsat et ikke uvæsentligt sygefravær i ét boteam, ligesom der også fortsat er vakante stillinger i tilbuddet.

Kontinuitet og et godt kendskab til borgerne og tilbuddets faglige tilgange og metoder er afgørende i den faglige indsats overfor borgere med komplekse problemstillinger. Dette vurderer socialtilsynet kan udfordres af fravær og vakante stillinger. Både tilbuddets fastansatte medarbejdere og tilknyttede vikarer ses dog at have relevante kompetencer, herunder både uddannelse og erfaring med målgruppen. Borgerne giver udtryk for at trives og være trygge, og socialtilsynet vurderer, at personalenormering og tilrettelæggelsen af driften modsvarer borgernes behov.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,2

Udviklingspunkter

På baggrund af en positiv udvikling i sygefraværet inden for det seneste år, ophæves det tidligere opmærksomhedspunkt vedrørende dette.

Socialtilsynet anbefaler dog, at ledelsen fortsat prioriterer nedbringelse af sygefravær og vakante stillinger og vil følge op herpå ved kommende tilsyn.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, at den daglige ledelse og bestyrelsen varetager tilbuddets drift på ansvarlig vis; ledelsen ses herunder at have relevante kompetencer samt at have det nødvendige fokus på både den daglige drift samt den faglige og organisatoriske udvikling.

Ledelsen bør fortsat have fokus på forebyggelse af sygefravær, rekruttering og fastholdelse af medarbejderne.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Tilbuddets daglige ledelse består af forstander samt to afdelingsledere, som hver især varetager ledelsen af to af tilbuddets fire boteams. Desuden har tilbuddet en faglig leder, som varetager tværgående faglige ledelses- og udviklingsopgaver.

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

De øvrige ledere har også sundhedsfaglige grunduddannelser suppleret med lederuddannelse og ledererfaring.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at den samlede ledelse har relevant uddannelse og erfaring både fagfagligt og ledelsesmæssigt. Det indgår desuden i bedømmelsen, at medarbejderne beskriver ledelsen som anerkendende og synlig. Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt samarbejde med ledelsen, og at der er tillid til, at ledelsen kan sikre drift og udvikling i organisationen.

Adspurgt giver interviewede borgere udtryk for, at øverste leder er nærværende i hverdagen og ofte taler med borgerne om deres situation. Borgerne har et godt indtryk af leder "som menneske".

På baggrund af ovenstående fastholdes scoren, og indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.



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

Medarbejderne oplyser, at de fortløbende modtager ekstern faglig supervision, og at denne opleves relevant og understøtter den faglige indsats. Tilbuddets ledelse udgøres af et team, som har mulighed for at sparre internt, og desuden ses af bestyrelsesreferater, at ledelsen sparrer med bestyrelsen.

Tilbuddets ledelse modtager ekstern ledelsessupervision hver måned, afholder årlig ledelsesudviklingsdag med ekstern facilitator og har mulighed for ekstern ledelsescoaching ad hoc.

På den baggrund bedømmes indikatoren opfyldt i meget høj grad.

Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.c

Tilbuddet har en bestyrelse bestående af fire medlemmer, inklusiv en medarbejderrepræsentant. Forstander deltager på alle møder med ret til forelæggelse.

Det fremgår af bestyrelsesmødereferater, at bestyrelsen har indsigt i tilbuddets drift og udvikling, og at bestyrelsen er aktiv i forhold til f.eks. renoveringsprojektet og tilbuddets økonomi.

Forstander beskriver, at bestyrelsen desuden har bidraget aktivt i forhold til indsatsen med både at rekruttere og fastholde medarbejdere og nedbringe sygefraværet.

Medarbejderne beskriver, at bestyrelsen er synlig i tilbuddet og f.eks. deltager i fælles arrangementer, og at referater fra bestyrelsesmøderne er tilgængelige for medarbejderne.

På baggrund af ovenstående fastholdes scoren, og indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Det er fortsat socialtilsynet vurdering, at tilbuddets daglige drift overordnet set varetages kompetent, og at der grundlæggende er en tilstrækkelig personalenormering, og at medarbejdergruppen og vikarer i høj grad har relevante social- og sundhedsfaglige kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, på baggrund af medarbejdere og ledelsens beskrivelser samt tilsendt oversigt over sygefravær og medarbejdere, at udviklingen i tilbuddet går i retning mod større stabilitet sammenlignet med situationen i januar 2021. Tilbuddet har dog aktuelt fem ledige stillinger. Tilbuddets ledelse henviser til, at tilbuddet på lige fod med andre lignende tilbud, er presset i forhold til at kunne tiltrække og fastholde medarbejdere. Ligeledes har corona-situationen haft betydning for sygefraværet i 2021.

I vurderingen indgår, at medarbejdere og ledelse giver udtryk for, at der er færre voldsomme episoder end tidligere, og at borgerne giver udtryk for at trives og være trygge i tilbuddet.

En medarbejder forklarer, at ledelsen deltager i møder omkring tilrettelæggelse af hverdagen. Det betyder, at ledelsen også har kendskab til borgernes situation og dermed også kan være med til at understøtte en relevant daglig normering.

Socialtilsynet bemærker under tilsynsbesøget en lidt forskellig tilgang til borgerne i to teams, herunder forståelse og prioritering af sundhedsfaglige kontra socialpædagogiske indsatser og opfordrer tilbuddets ledelse til at være opmærksom på kulturen i de forskellige teams og evt. behov for at understøtte udvikling og værdier.

Socialtilsynet vil ved kommende tilsyn følge udviklingen i fravær og personalegennemstrømning.



Indikator 9.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.a

Adspurgt giver interviewede borgere udtryk for, at de oplever, at der er tilstrækkeligt personale i tilbuddet, at personalet ikke har for travlt og har tid til at snakke. Desuden beskrives medarbejderne som "flinke" og "altid parat til at hjælpe". Borgerne beskriver også, at der er medarbejdere, der "kun taler om regler".

Borgerne fortæller, at der ikke er så meget sygdom men at der altid er vikarer på arbejde, og at dette kan være irriterende.

Socialtilsynets uanmeldte besøg fandt sted på en lørdag, hvor der observeres en rolig og hyggelig stemning i huset. Socialtilsynet noterer sig medarbejdernes beskrivelse af, at weekenden skal være noget andet end hverdagen, som beskrives ofte at være præget af opgaver og kontakter ud af huset, f.eks. til hospital eller rådgivere.

Socialtilsynet noterer sig, at både ledelse og medarbejdere oplever, at tilbuddet er præget af større stabilitet end ved tilsynsbesøget i januar 2021 men at der fortsat er vakante stillinger i tilbuddet.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at stort set hele gruppen af fast personale har relevant grundlæggende kompetencegivende uddannelse i forhold til at arbejde med målgruppen.

Der er planlagt en temadag i 1. halvår 2022 som opfølgning på undervisning i 2020 og 2021 fra Socialstyrelsen vedrørende forebyggelse af voldsomme episoder, ligesom nyttilkomne medarbejdere skal deltage i en hel undervisningsdag vedrørende emnet. Ledelsen oplyser, at implementeringen af systematisk brug af risikovurdering og mestringskemaer er påbegyndt for et mindre antal borgere. Socialtilsynet vurderer at dette er meget relevante redskaber - og dermed kompetencer - at få implementeret i den faglige praksis.

I bedømmelsen indgår desuden, at socialtilsynet under det uanmeldte tilsynsbesøg konstaterede, at antallet af tilstedeværende medarbejdere svarede til det planlagte.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren opfyldt i høj grad.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.b

Af fremsendt oversigt fremgår, at otte medarbejdere er fratrådt deres stillinger i løbet af 2021, mens der er ansat ni nye medarbejdere. De nye medarbejdere har enten en pædagoguddannelse eller en uddannelse som SOSU-assistent. På tidspunktet for tilsynsbesøget har tilbuddet derudover fem ubesatte stillinger, hvilket også indgår i bedømmelsen.

Socialtilsynet noterer sig, at medarbejdere og ledelse - på trods af, at der fortsat er rekrutteringsudfordringer - oplever, at udviklingen går i retning af øget stabilitet sammenlignet med den tidligere situation i tilbuddet. Ledelsen er optaget at få ansat medarbejdere med de rigtige kompetencer, og som også kan se sig selv i tilbuddet. Dette, beskriver ledelsen, kan betyde, at der kan tage længere tid at få besat de ledige stillinger.

På baggrund af ovenstående hæves scoren fra 2 til 3, og indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.c

Fremsendt dokumentation viser, at sygefraværet i tilbuddet samlet set har været faldende i løbet af 2021, dog ses fortsat et relativt højt sygefravær i ét af tilbuddets fire teams.

Tilbuddets ledelse oplyser, at en del af sygefraværet skal ses i lyset af corona-situationen og fravær i den forbindelse.

Med henblik på at nedbringe sygefraværet har tilbuddet siden sidste tilsyn indført et fast koncept vedrørende sygefraværtsdialog samt justeret sygefraværtspolitikken. Der afholdes således sygefraværtsamtaler ved kortvarigt og hyppigt fravær ved mere end fire sygeforløb inden for tre måneder. Formålet er at afdække årsagen til fraværet samt lave aftaler om, hvorledes fraværet kan minimeres.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne har været inddraget i indsatsen mod at nedbringe sygefraværet, og medarbejderne giver udtryk for, at tiltagene har haft en positiv betydning for sygefraværet.

På den baggrund hæves scoren fra 2 til 3, og indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.



Indikator 9.d

Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.d

Medarbejdere og borgere beskriver, at der er en del vikarer (ikkefastansatte) i tilbuddet. Medarbejderne nævner, at ledelsen er god til at skaffe vikarer, men at det ville være bedre, hvis der var et fasttømret team, som man kunne mærke ikke ville blive udskiftet hele tiden.

Leder oplyser, at tilbuddet anvender "faste vikarer", og at man forsøger at ansætte vikarerne i længere forløb, hvis det kan lade sig gøre og giver mening.

Af fremsendt dokumentation fremgår, at tilbuddet har tilknyttet ca. 30 vikarer, hvoraf langt de fleste er uddannet som pædagog eller SOSU-assistent og hvoraf to tredjedele har været tilknyttet tilbuddet igennem mere end ét år. Leder oplyser, at man kun bruger eksterne vikarer i yderste nødstilfælde.

Medarbejderne beskriver, at vikarer introduceres til arbejdet efter et fast tilrettelagt program.

Ifølge medarbejderne tager vikarerne sig primært af f.eks. plejeopgaver og praktiske opgaver, mens de faste medarbejdere især arbejder omkring relationen til borgerne. Det er også de faste medarbejdere, som primært tager sig af sundhedsopgaver omkring borgerne for at sikre, at dette følger den lagte plan, og at der foretages den nødvendige dokumentation.

Under det uanmeldte tilsynsbesøg træffer socialtilsynet en vikar, som er uddannet pædagog og som har været tilknyttet tilbuddet i seks år.

I bedømmelsen er der lagt særlig vægt på, at tilbuddet på grund af vakante stillinger og en del sygefravær fortsat anvender en del vikarer, herunder budgetterer med otte fuldtidsansatte vikarer i 2022 (svarende til ca. 12 % af det borgerrelaterede personale).

Det indgår i bedømmelsen, at der fortrinsvist benyttes vikarer, som har relevant uddannelse og erfaring med målgruppen.

På den baggrund bedømmes indikatoren opfyldt i middel grad.



Økonomi

Økonomi

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 2022 og årsregnskab 2020 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 22. oktober 2021 godkendt tilbuddets årsbudget for 2022, 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 2020, at tilbuddets soliditetsgrad er 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 kortsigtede 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 22. oktober 2021 godkendt tilbuddets årsbudget for 2022, 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.

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

Det indgår i socialtilsynets vurdering, at tilbuddets i alt 65 beboer lejligheder/boliger bliver renoveret og udvidet over en kortere årrække.



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 revisionsskik.

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 2020 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

- Tilbudsportalen
- Opgørelse af sygefravær
- Medarbejderoversigt
- Borgeroversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Budget
- Dokumentation
- Magtindberetninger
- Pædagogiske planer

Beskrivelse

Udover ovenstående har socialtilsynet modtaget følgende materiale:

Oplysningskema

Notatark til opfølgning på udviklings- og opmærksomhedspunkter

Referater fra bestyrelsesmøder

Interviewkilder

Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

Beskrivelse

Under tilsynsbesøget den 8. januar 2021 interviewedes to borgere og to medarbejdere fra forskellige teams. Desuden talte socialtilsynet kort med en vikar.

Den 10. januar blev tilbudsleder og to afdelingsledere interviewet over Teams.

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere

Beskrivelse

Under tilsynsbesøget var der mulighed for at observere samspillet mellem borgere og medarbejdere.