



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Johannes Hages Hus
Tilsynet er gennemført:	01-07-2020
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
Sundhed og trivsel	6
Kriterium 4	6
Kriterium 5	7
Kriterium 6	8
Kriterium 7	9
Organisation og ledelse	11
Kriterium 8	11
Kriterium 9	12
Økonomi	14
Økonomi 1	14
Økonomi 2	15
Økonomi 3	15
Spindelvæv	16
Datakilder	16
Interviewkilder	16
Observationskilder	16



Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Basisinformation

Tilbuddets navn	Johannes Hages Hus
Hovedadresse	Johannes Hages Alle 3 2990 Nivå
Kontaktoplysninger	Tlf.: 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 Længerevarende botilbud, § 108
Pladser i alt	65
Målgrupper	Anden psykisk vanskelighed Angst Depression Personlighedsforstyrrelse Forandret virkelighedsopfattelse Anden psykisk vanskelighed Angst Depression Personlighedsforstyrrelse Forandret virkelighedsopfattelse Anden psykisk vanskelighed Angst Depression Personlighedsforstyrrelse Forandret virkelighedsopfattelse

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Solvej Mailund Jakob Kaspar Hansen
Dato for tilsynsbesøg	13-05-2020 11:00 13-05-2020 11:00 13-05-2020 11:00 13-05-2020 11:00

Basisinformation (Afdelinger)

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



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Hovedstaden har den 13. maj 2020 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.

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 telefon- og videointerview med leder og medarbejdere. Viden herfra trianguleres 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 har under tilsynsbesøget og videointerview haft særligt fokus på beboernes trivsel.

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

Ifølge medarbejdere og leder har restriktioner og ændringer i hverdagslivet som følge af Covid 19 - situationen dog påvirket 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 tryghed og trivsel, herunder har medarbejderne prioriteret kontakt og nærvær med beboerne og arbejdet mere opsøgende end normalt.

Socialtilsynet vurderer, at botilbuddet forebygger vold og overgreb og så vidt muligt undgår magtanvendelser. Socialtilsynet vurderer det positivt, at tilbuddet har fokus på borgerperspektivet og borgerinddragelse i dette arbejde. Medarbejderne er blevet undervist i brug af BVC og mestringsskemaer og skal i gang med implementering af dette i praksis. Socialtilsynet vil følge op herpå ved kommende tilsyn.

Personalegennemstrømning og sygefravær er relativt højt. Personalegennemstrømningens størrelse skal dog til dels ses i sammenhæng med, at tilbuddets ledelse har truffet beslutning om at ændre personalesammensætning med henblik på at sikre den faglige kvalitet og udvikling. Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen og bestyrelsen har fokus på, hvordan der kan sikres større stabilitet i personalegruppen.

Det indgår i socialtilsynets vurdering, at beboernes boliger aktuelt er under ombygning, i det alle boliger skal totalrenoveres og udvides. Renovering af beboernes boliger 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.

Særligt fokus i tilsynet

Særligt fokus for tilsynet har været tema 4: Sundhed og Trivsel og tema 5: Organisation og ledelse



Sundhed og trivsel

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

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 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 4,42

Udviklingspunkter

Medarbejderne er blevet undervist i brug af BVC og mestringsskemaer og skal i gang med implementering af dette i praksis. Socialtilsynet vil følge op på dette ved kommende tilsyn.

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, 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 bedømmelse, 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 bedømmelse, 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 mestringsskemaer 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 bidrages 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 nogle 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 nogle 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. Borgerne har således haft mulighed for at modtage udendørs besøg af op til 2 personer. Besøgene er foregået siddende ved et havebord med 2 meters afstand.

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 beboerne grundlæggende trives i botilbuddet, men at Covid 19 - situationen uundgåeligt påvirker trivslen på kort sigt.



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 socialt- og sundhedsfagligt uddannede medarbejdere, understøtter de faglige indsatser i forhold til varetagelse af beboernes mentale og fysiske sundhed.

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.

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

Siden sidst tilsyn har tilbuddet indberettet 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.

Dette understøttes desuden af tilbuddets retningslinjer for magtanvendelse, som socialtilsynet har fået tilsendt. Retningslinjerne er dog under revision og foreligger endnu ikke i den endelige nye version.

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 afmagt 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 supervisionsforløb. 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 mestringsskemaer. 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. Socialtilsynet er af samme opfattelse 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

Taget i betragtning, at der er tale om en målgruppe med vidtrækkende psykiske og sociale udfordringer, må det forventes at trusler og overgreb kan forekomme. Interviewede medarbejdere beskriver dog, at der opleves færre konflikter end tidligere og 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 i højere grad 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.

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



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 botilbuddet har en kompetent ledelse, og at tilbuddets daglige drift varetages i overensstemmelse med tilbuddets formål. Socialtilsynets vurdering beror blandt andet på, at ledelsen er optaget af den strategiske udvikling og har truffet vanskelige beslutninger med henblik på at sikre den faglige indsats og kvalitet. Desuden udtrykker beboerne tilfredshed med deres botilbud, med personalet og med den støtte de modtager. Ligeledes indgår det i vurderingen, at medarbejderne har tillid til ledelsen oplever at ledelsen er lydhør overfor faglige udfordringer, personalet måtte komme ud for i det daglige arbejde.

Botilbuddet har en relativt høj personalegennemstrømning samt sygefravær. Socialtilsynet vil på kommende tilsyn følge udviklingen heri.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,65

Udviklingspunkter

Sygefraværet og personalegennemstrømningen er relativt højt. Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen og bestyrelsen har fokus på, hvordan der kan sikres større stabilitet i personalegruppen.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tilsynet i 2019 gav anledning til at formulere et opmærksomhedspunkt: "Socialtilsyn Hovedstaden skal, i lighed med tidligere anmodning i oktober 2017, henlede ledelse og bestyrelses opmærksomhed på udarbejdelse af økonomioplysninger i henhold til bekendtgørelse om socialtilsyn § 18 stk. 3 samt ledelsens og bestyrelsens ansvar for uploade af nøgletal på Tilbudsportalen inden for den tidsfrist, der angives i bekendtgørelsen".

Socialtilsynet vurderer, at opmærksomhedspunktet er imødekommet, idet tilbuddet aktuelt har overholdt gældende tidsfrister og da tilbudsleder samtidig oplyser, at ledelsen og bestyrelsen har drøftet punktet, har ændret den organisatoriske ramme og prioritering af opgaven og vil tage ansvar for at deadlines fremover overholdes.

Socialtilsynet vurderer på det foreliggende grundlag, at bestyrelsen og den daglige ledelse varetager tilbuddets drift på ansvarlig vis, herunder at ledelsen har relevant fokus på både faglig og organisatorisk udvikling.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Som nævnt under kriterium 8 vurderes tidligere opmærksomhedspunkt at være imødekommet.

Forstander har været leder af tilbuddet i 9 år, er uddannet sygeplejerske og har tidligere arbejdet i behandlingspsykiatrien.

Under tidligere tilsyn har beboerne beskrevet daglig leder som imødekommende og synlig i hverdagen. Medarbejderne giver desuden udtryk for at have tillid til og blive støttet af ledelsen.

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 supervision, og at indholdet er relevant og bibringer til læring i forhold til de faglige udfordringer, de oplever at stå i.



Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.c

Bestyrelsen består af fire medlemmer, hvoraf ét medlem er medarbejderrepræsentant. Socialtilsynet noterer sig, at bestyrelsen er sammensat i overensstemmelse med lov om socialtilsyn § 14.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent, og at der er tilstrækkeligt med personale med relevante social- og sundhedsfaglige kompetencer.

Tilbuddet har dog aktuelle udfordringer i form af et relativt højt sygefravær og personaleflow. Socialtilsynet noterer sig, at forstander oplyser, at hovedårsagen til personaleflowet hænger sammen med, at ledelsen har ændret personalesammensætningen med henblik på at sikre den faglige kvalitet.

Det indgår i bedømmelsen, at interviewede borgerne oplever at få den hjælp og støtte de har behov for, og at medarbejderne giver udtryk for at have tillid til ledelsen og beskriver, at tilbuddet aktuelt er i en positiv udvikling.

Socialtilsynet vil følge udviklingen i sygefravær og personalegennemstrømning på kommende tilsyn.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.a

Det er socialtilsynets bedømmelse, at beboerne i forhold til deres psykiske og somatiske udfordringer, har tilstrækkelig kontakt til personale med relevante social- og sundhedsfaglige kompetencer. Dog noterer socialtilsynet sig, at Team Syd, hvor beboerne vurderes at have særligt behov for stabilitet og genkendelighed, aktuelt er præget af, at der har været en del personaleudskiftning i løbet af det seneste år. Samtidig giver medarbejderne udtryk for, at de ændringer, der er sket i personalesammensætningen har haft en positiv betydning for den faglige tilgang og -kvalitet og dermed også for beboerne.

Interviewede beboere giver udtryk for, at der er nok personale og at det er et "godt personale", som er søde og som støtter og hjælper beboerne, i det omfang de har behov for.

Tilbuddets aktuelle normeringstal, som de fremgår på Tilbudsportalen, indgår i socialtilsynets bedømmelse.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.b

Af tilsendt dokumentation fremgår, at personalegennemstrømningen i det seneste år har været på ca.33 %, hvilket bedømmes at være relativt højt. Det er særligt to teams, der er ramt af høj gennemstrømning.

Forstander oplyser, at personalegennemstrømningen skal ses i lyset af, at tilbuddet - med henblik på at sikre den faglige kvalitet og udvikling - har besluttet at opgive et antal medarbejdere. Det har samtidig været vanskeligt at rekruttere nye medarbejdere, og derfor har man haft nogle vakante stillinger. Leder oplyser, at tilbuddet har gode vagtplanlæggere og gode eksterne vikarer.

Interviewede medarbejdere beskriver, at den relativt høje udskiftningsgrad blandt medarbejderne kan give noget uro hos borgerne, men at situationen aktuelt opleves nogenlunde stabil. Medarbejderne oplever, at den aktuelle udvikling er positiv og har positive forventninger til fremtiden.

Se også indikator 9.a.



Indikator 9.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.c

Af tilsendt dokumentation fremgår, at sygefraværet i botilbuddet i perioden 1/5 2019 - 31/3 2020 gennemsnitligt var ca. 23 dage pr. medarbejder. Sygefraværet er således relativt højt set i forhold til sammenlignelige arbejdspladser. Forstander oplyser, at størrelsen på fraværet skal ses i sammenhæng med, at tilbuddet har et par langtidssygemeldinger. Forstander oplyser desuden, at sygefraværet er faldende.



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 2020 og årsregnskab 2018 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 24. oktober 2019 godkendt tilbuddets årsbudget for 2020, 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 revisionsskik.

Socialtilsynet vurderer, at opmærksomhedspunkt fra tilsynet i 2019 om at overholde gældende tidsfrister for indsendelse af nøgletal er imødekommet, idet tilbuddet aktuelt har overholdt disse. Samtidig noterer socialtilsynet sig, at tilbudsleder oplyser, at ledelsen og bestyrelsen har drøftet punktet, ændret den organisatoriske ramme og prioritering af opgaven og vil tage ansvar for, at deadlines fremover overholdes.

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 2018, 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 24. oktober 2019 godkendt tilbuddets årsbudget for 2020, 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 2020 og 2021, hvilket afspejler sig i tilbuddets budgettering for 2020.

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

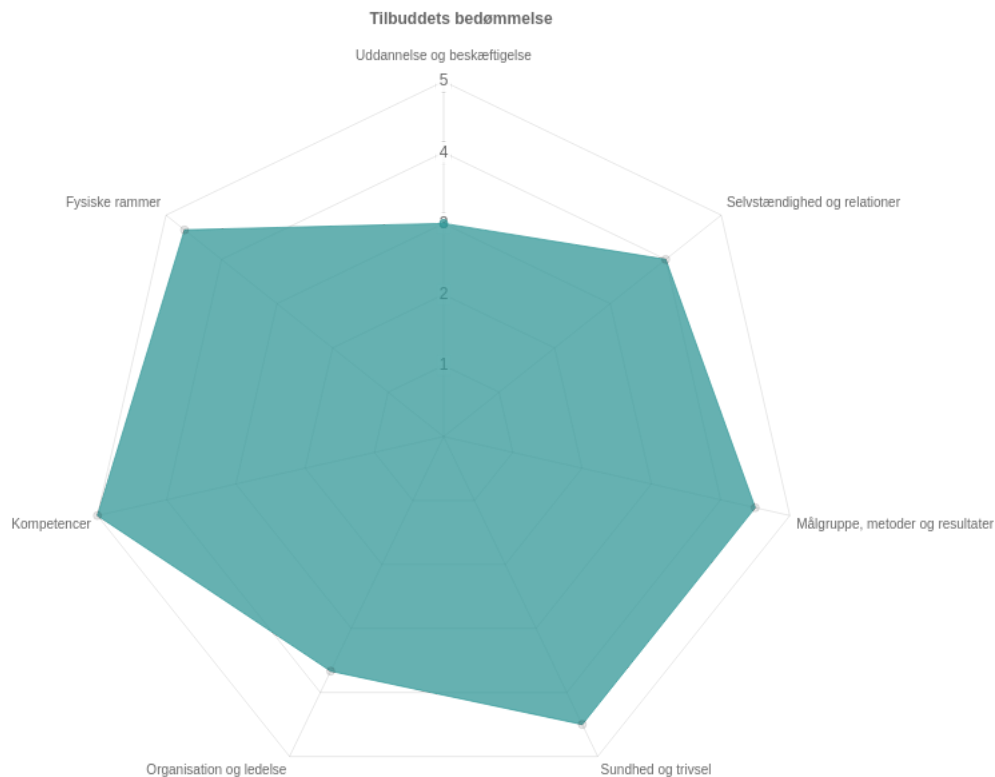
Socialtilsynet har påset, at tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at revisor både har foretaget økonomisk og forvaltningsrevision i overensstemmelse med god offentlig revisionskik.

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 2018 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

- Opgørelse af sygefravær
- Borgeroversigt
- Tilbudsportalen
- Medarbejderoversigt
- Magtindberetninger
- Hjemmeside
- Tidligere tilsynsrapport

Beskrivelse

Socialtilsynet har desuden modtaget tilbuddets retningslinje i tilfælde af magtanvendelser samt tilbuddets voldspolitik

Interviewkilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Ledelse

Observationskilder

Kilder

- Borgere

Beskrivelse

Tilsynsbesøget foregik udendørs under et halvtag.



