

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn:	FORSORGSHJEMMET KARLSVOGNEN
Dato for generering af rapport:	17-12-2024
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
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Målgruppe, metoder og resultater	10
Kriterium 3	10
Sundhed og trivsel	12
Kriterium 4	12
Kriterium 5	13
Kriterium 7	15
Organisation og ledelse	16
Kriterium 8	16
Kriterium 9	17
Kompetencer	19
Kriterium 10	19
Fysiske rammer	21
Kriterium 14	21
Økonomi	22
Økonomi 1	22
Økonomi 2	22
Økonomi 3	23
Spindelvæv	23
Datakilder	24
Interviewkilder	24
Observationskilder	24

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	FORSORGSHJEMMET KARLSVOGNEN
Hovedadresse	Jernbanevej 29A 4300 Holbæk
Kontaktoplysninger	Tlf.: 72364737 E-mail: sijoh@holb.dk Hjemmeside: https://holbaek.dk/borger/voksne-med-saerlige-behov/hjemloes/
Tilbudsleder	Simon Johansen
CVR-nr.	29189447
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Forsorgshjem/herberg, § 110
Pladser i alt	14
Målgrupper	Hjemløshed
Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Karen Rude Nikolaj Hother Paulsen
Tilsynsbesøg	12-11-2024 11:00, Uanmeldt, FORSORGSHJEMMET KARLSVOGNEN

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
FORSORGSHJEMMET KARLSVOGNEN	Hjemløshed	14	Forsorgshjem/herberg, § 110

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynets samlede vurdering er, at tilbuddet har den fornødne kvalitet, jf. § 6 i lov om socialtilsyn.

Tilbuddet understøtter borgernes mentale sundhed, trivsel samt udvikling og sikrer borgernes selv- og medbestemmelse. Tilbuddet afholder beboermøder hver morgen og inddrager borgerne i praktiske dagligdagsopgaver, men også i tilbuddets fælles leveregler. Borgerne inddrages desuden systematisk i individuel målostilling, og tilbuddet følger løbende op på indsatsen.

Tilbuddet har fokus på, at borgerne udnytter deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse, og at borgerne inkluderes i det omkringliggende samfund. Tilbuddet støtter borgerne i at indgå i sociale relationer udenfor tilbuddets rammer, og i at leve et så selvstændigt liv som muligt. Det er en fast integreret del af tilbuddet, at borgerne dagligt har mulighed for at blive støttet pædagogisk i at arbejde med bo-træning og selvtransport, og borgerne har mulighed for at øve sig i madlavning i tilbuddets fælleskøkkener.

Tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering samt en ansvarlig og kompetent ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt. Ledelsen formår at skabe et robust fagmiljø, der understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen. Tilbuddet er et kommunalt tilbud med en tilbudsleder, der har relevante fag- og ledelsesfaglige kompetencer.

Medarbejdere har de nødvendige faglige, personlige og relationelle kompetencer og tilbydes løbende relevant kompetenceudvikling. Der anvendes relevante faglige tilgange og metoder, som bidrager til borgernes udvikling og trivsel.

De fysiske rammer velholdte og velegnede til målgruppen, dog er afdeling på Jernbanevej ikke egnet til borgere, der er gangbesværede.

Tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Godkendelsens omfang

Tilbuddet er godkendt til sammenlagt 14 pladser efter SEL§110, fordelt med 8 pladser på Jernbanevej 29a, og 6 pladser på Kalundborgvej 255a.

Særligt fokus i tilsynet

tema 1 - uddannelse og beskæftigelse

tema 3 - mål, metoder og resultater

tema 5 - organisation og ledelse

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

Kvalitetsvurdering

Tilbuddet støtter i høj grad borgerne i at udnytte deres potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Begrundelse

Tilbuddet har fokus på at understøtte at borgerne inkluderes i det omkringliggende samfundsliv, f.eks. ved at deltage i uddannelse, beskæftigelse eller aktivitets- og samværstilbud uden for tilbuddet. Tilbuddet fokuserer på aktivitet i dagligdagen, så borgerens overordnede mål om beskæftigelse understøttes.

Beskæftigelse anses som en central del af en helhedsorienteret rehabiliterende tilgang, og borgerne og medarbejdere opstiller sammen konkrete og realistiske mål og delmål for borgernes beskæftigelse, uddannelse og/eller aktivitet.

Tilbuddet følger systematisk op på borgernes mål og delmål, og samarbejder med relevante eksterne tilbud indenfor sociale- og sundhedsfaglige indsatser som jobcentre og regionale og kommunale behandlingstilbud.

I tilbuddet er der en daglig rutine, der giver muligheden til alle borgere, der ikke er i beskæftigelse uden for tilbuddet, for at blive aktiveret med praktiske gøremål i tilbuddet. Borgerne mødes, fordeler og løser i fællesskab de daglige opgaver. Denne praksis giver borgerne mulighed for en struktureret hverdag, og understøtter borgernes udvikling og læring, og dermed parathed og muligheder for uddannelse og/eller beskæftigelse.

Borgerne er generelt positive overfor strukturen i dagligdagen, men fremhæver at det er vigtigt, at man fortsat ved indflytning har mulighed for at få "ro" de første dage, og at kravene om deltagelse tilpasses den enkelte.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet støtter i høj grad borgerne i at udnytte deres potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Borgernes mål er individuelle, realistiske, konkrete og handlingsanvisende, og målene formuleres i dialog mellem medarbejdere og borgerne.
- De færreste borgere er egentlig beskæftigelsesparate når de flytter ind i tilbuddet. En del borgere er aktivitetsparate, eller bliver aktivitetsparate i løbet af kortere tid efter indflytning.
- Borgernes mulighed for at indgå i beskæftigelse er styrende når borgerens plan udarbejdes, og når hverdagen i tilbuddet tilrettelægges.
- Borgere, der ikke er i beskæftigelse uden for tilbuddet, opfordres til at deltage i udførelsen af praktiske opgaver og rutiner i hverdagen. Borgerne mødes hver morgen kl. 8.45, og over den fælles morgenmad fordeles dagens opgaver. Borgerne deltager i hverdagens opgaveløsningen og oplever, at det, foruden at give struktur på hverdagen, har positiv effekt på deres evne til at indgå i sociale fællesskaber.

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 5

Bedømmelse af Indikator 1.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende forhold:

- Tilbuddet opstiller i vid udstrækning mål, der understøtter den enkelte borgers muligheder for at indgå i uddannelse eller beskæftigelse eller øvrige aktiviteter.
- Mål og delmål opsættes sammen med borger, og i nogen udstrækning med borgers bopælskommune.
- Indsatsen dokumenteres løbende, og der følges systematisk op på målene, som justeres løbende i forhold til borgerens behov.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 1.b

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- 4 ud af 8 borgere i afdeling Jernbanevej er i ordinær beskæftigelse
- 1 borger er ved at finde tilbage i beskæftigelse via frivilligt arbejde.
- Tilbuddet har fokus på, at det har en værdi at borgerne i tilbuddet er i en eller anden form for undervisnings- eller uddannelsestilbud, beskæftigelse og aktivitetstilbud.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende forhold:

- 9 ud af 14 borgere er ikke i dagtilbud, grundskole, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

Socialtilsynet bemærker at hovedparten af de borgere der ikke er beskæftiget det omkringliggende samfund, deltager i tilbuddets egne daglige aktiviteter og opgaver, og opnår/fastholder derigennem en dagligdagsstruktur og en, i forhold til det meste af arbejdsmarkedet, god døgnrytme.

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 med anvendelse af relevante tilgange understøtter borgernes selvstændighed og udviklingen af deres evner til at indgå i sociale relationer, med det overordnede formål at borgeren efter endt ophold i tilbuddet kan leve et så selvstændigt liv som muligt. Borgerne giver udtryk for, at den daglige struktur i tilbuddet i høj grad styrker den enkelte borgers kompetencer i forhold til at kunne leve en selvstændig tilværelse efter at være flyttet ud i egen bolig. I tilbuddet er der fokus på borgernes personlige og sociale udvikling, og dette ses afspejlet i tilbuddets medarbejders tilgang til borgerne. I tilbuddet arbejder man med 'hjælp til selvhjælp', men ud fra en konkret individuel vurdering af den enkelte borgers kompetencer og ressourcer.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet gennem den borgerrettede indsats styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

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 5

Bedømmelse af Indikator 2.a

Socialtilsynet vægter, at der er overensstemmelse mellem udsagn fra borger, medarbejder og ledelse, og foreliggende dokumentation. Borgerne oplyser, at de i dialog med deres kontaktperson formulerer individuelle mål i forhold til sociale kompetencer og selvstændighed. Det bedømmes at der er overensstemmelse mellem borgernes og medarbejdernes beskrivelse af, hvordan der ses progression i målene for borgernes sociale kompetencer og selvstændighed, og at borgerne under deres ophold oplever at få mere selvstændighed og flere kompetencer i forhold til at indgå i relationer med andre mennesker.

Ved gennemgang af dokumentation ses en struktur der understøtter, at der arbejdes helhedsorienteret med indsatmål for borgerne. Der foretages en konkret individuel vurdering af, hvor meget støtte borgeren har brug for, for at kunne indgå i sociale relationer i forhold til f.eks. familie/netværk og/eller arbejdsgiver/kolleger, og der sker opfølgning og justering af målene.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at der er overensstemmelse mellem udsagn fra borgere, medarbejdere og ledelse i forhold til at tilbuddet har en opmærksomhed på vigtigheden af, at borgerne bliver eller forbliver en del af det omgivende samfund. Socialtilsynet hører praksisnære eksempler på hvilke aktiviteter der arrangeres udenfor rammerne af tilbuddet, eksempelvis træning i det lokale træningscenter.

Medarbejdere og ledelse redegør for hvorfor det er vigtigt at have fokus på tiltag der kan bestå også efter borgerens ophold i tilbuddet, og hvordan en tilknytning til foreningsliv, idrætsklubber, aktivitetscentre og arbejdspladser kan være med til at fastholde en struktur og sikre adgang til sociale fællesskaber når borgeren på et tidspunkt skal ud og bo i egen bolig. Tanken er at hjælpe borgeren til at skabe et alternativt netværk til f.eks. misbrugende netværk, som er det der kendetegner mange borgeres netværk ved indflytning i tilbuddet.

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

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at borgerne samstemmende fortæller, at medarbejderne i tilbuddet støtter den enkelte borger i at tage kontakt til familie og netværk, hvis borger ønsker det. Det vægtes endvidere, at medarbejder og ledelse viser indsigt i hvor dilemmafyldt det kan være at genoptage kontakten til nærmeste familie og pårørende, og kan beskrive hvorledes tilbuddet faciliterer den første kontakt til, og en mulig afvisning fra, familie og pårørendes side.

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 borgeres 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

Kvalitetsvurdering

Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne. tilbuddet gør dette koordineret i forhold til andre indsætter.

Begrundelse

Tilbuddet anvender tilgange og metoder, der er relevante i forhold til målgruppens målsætninger og behov. Tilbuddets medarbejdere tilrettelægger sammen med borgerne en helhedsorienteret indsats, og for at understøtte indsatsen samarbejder tilbuddet med mange forskellige samarbejdspartnere indenfor social- sundheds- og frivillighedsområdet.

Tilbuddet har en klar målsætning om at yde en aktiverende støtte i forhold til borgernes livskvalitet og kompetencer i bred forstand, og med fokus på, at borgerne bliver så selvstændige som muligt, og i stand til at flytte i egen bolig. Tilbuddet har opmærksomhed på at Housing First også handler om, at borger skal have de fornødne kompetencer og forudsætninger for at fastholde en bolig.

Tilbuddets metoder er solidt funderet blandt medarbejderne i tilbuddet, og understøttes af den professionelle, og relationelle omsorg oplever at få i tilbuddet. Tilbuddet dokumenterer mål, indsats og resultater i borgernes handleplaner, og der følges systematisk op på indsatsmålene.

Borgerne understøttes i at søge indflydelse på/tage ansvar for hverdagen i tilbuddet og for eget liv, og hovedparten af borgerne fraflytter tilbuddet til egen bolig.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

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

Tilbuddet arbejder i høj grad med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til progression for borgerne.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Målgruppen er bred men klart defineret.
- Den borgerrettede indsats hviler på metoder og faglige tilgange der understøtter progression i borgernes forløb.
- Tilbuddet indgår i en koordineret housing-first strategi og samarbejder med relevante eksterne aktører, og oplever en tendens til kortere opholdstid for borgerne.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Der er overensstemmelse mellem det der er oplyst på Tilbudsportalen, og det der italesættes af medarbejderne under interview
- Der er overensstemmelse mellem medarbejderes og leders definition af kerneopgave, og definition af tilbuddets værdier og tilgange til borgeren.
- Medarbejderne kan med praksisnære eksempler redegøre for anvendelsen af tilbuddets metoder, og for hvordan indsatsen er relevant i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe.

Indikator 3.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.b

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Tilbuddet opstiller i overvejende grad klare mål for borgeren og dokumenterer disse mål i borgernes opholdsplaner.
- Tilbuddet følger systematisk op på målene ud fra et helhedsorienteret og tværfagligt perspektiv.
- Tilbuddet registrer borgernes progression og drøfter borgernes forløb og udvikling med henblik på læring.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende forhold:

- Ikke alle borgere mente, at der var opstillet konkrete mål for deres ophold i tilbuddet, men at det i højere grad handler om et sted at sove.

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

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Tilbuddet samarbejder med en række eksterne aktører indenfor sundhedsområdet, som f.eks. den regionale psykiatri, praktiserende læger, speciallæger, misbrugscentre, psykologer og psykiatere.
- Tilbuddet samarbejder med en række eksterne aktører indenfor det socialfaglige område, som f.eks. sagsbehandler i kommunerne, Jobcenter, familiecenter, ydelsescenter, boligselskaber, boligkontorer.
- Tilbuddets samarbejder med en række eksterne aktører indenfor frivillighedsområdet som f.eks. den lokale sportshal, den lokale afdeling af Kirkens Korshær, ligesom der samarbejdes med SAND og med borgernes pårørende i det omfang borgerne ønsker dette.
- Borgerne udtrykker at opleve, at tilbuddet har en koordinerende funktion i forhold til de instanser, der er nødvendige at inddrage for at borgerne kan nå deres mål.

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 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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse ved at møde borgerne med respekt og anerkendelse, og hører borgerne ved at inddrage dem, og give dem indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og dagligdagen i tilbuddet. Borgeren spiller en aktiv rolle i at opstille mål for opholdet, og dagligdagen i tilbuddet er tilrettelagt, så borgeren har mulighed for indflydelse på tilrettelæggelse af aktiviteter, der dels understøtter fastholdelse eller opnåelse af praktiske dagligdags færdigheder, og dels understøtter at borgerne fastholder eller opnår kompetencer til at indgå i sociale fællesskaber.

Tilbuddet har formaliserede beboermøder samt ugentlige opgave- og arbejdsfordelingsmøder, hvor beboerne fordeler huslige opgaver i tilbuddet mellem sig, og det er socialtilsynets vurdering at det er en relevant måde at arbejde med borgerinddragelse og medindflydelse.

Borgerne fortæller samstemmende at de trives i tilbuddet, og oplever at få den fornødne støtte. Tilbuddet arbejder bredt med borgerens fysiske og mentale sundhed, og spænder lige fra at borgeren følges til læge, tandlæge eller udredning i psykiatrien, til de indsatser der ligger indenfor tilbuddets egne rammer. Indenfor tilbuddets egne rammer er medarbejderne opmærksomme på den sårbarhed nogle borgere kommer med efter et liv på gaden. Borgerne fortæller at de føler sig set og mødt af medarbejderne, fordi medarbejderne har indsigt i kompleksiteten at være hjemløs, og de underliggende problematikker som u-diagnosticerede, eller diagnosticerede psykiske lidelser, som ofte eksisterer sammen med en rusmiddelproblematik.

Det vurderes endvidere, at tilbuddet forebygger overgreb/vold mellem borgere og medarbejdere, ved at medarbejderne har anerkendende tilgange til borgeren. Borgerne beskriver tilgangen ved, at de "bliver set som hele mennesker". Omgangstonen mellem borgerne vurderes også at virke forebyggende i forhold til overgreb og vold. Tilbuddet har en formuleret voldspolitik, og foretager løbende risikovurderinger af den samlede borgergruppe, ligesom de arbejder voldsforebyggende ved faglig refleksion og sparring omkring truende borgere i forhold til sikkerhed.

Der er udarbejdet borgerkriseplaner i dialog med hver enkelt borger.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse. Konkret om praksisnært ses dette ved at det er borgernes ønsker og behov der danner basis for målene i opholdsplanen, og ved at borgerne spiller en aktiv rolle i den løbende opfølgning på målene. Det ses også ved at borgerne betragtes som en del af 'et arbejdende fællesskab' forstået således at borgerne bidrager til fællesskabet ved at arbejde med egne mål og planer, og ved at deltage i praktiske gøremål og sociale aktiviteter indenfor tilbuddet.

Borgerne høres løbende, i dialogen med deres kontaktpersoner, på morgenmøderne og på husmøderne. Borgerne fortæller at de bliver talt med og ikke til, og hvordan de bliver inddraget i beslutninger omkring ture ud af huset, og selv byder ind på hvilke praktiske opgaver de vil løse i tilbuddet.

Borgerne er meget enige om at medarbejderne i tilbuddet ser og hjælper den enkelte, og stiller krav til den enkelte på en ordentlig måde i forhold til deltagelse i aktiviteter. Udgangspunktet er den enkelte borgers behov og formåen, men også at alle skal tage ansvar for eget liv. Medarbejderne og ledelsen beskriver husmøderne som borgernes forum.

Det er tydeligt for socialtilsynet at tilbuddet tænker 'hjælp til selvhjælp' og har fokus på at borgerne på et tidspunkt skal være selvhjulpne i egen bolig, med eller uden støtte.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at borgerne giver udtryk for, at de ved deres indflytning er blevet taget godt imod af medarbejderne, og at de har fået den nødvendige information om den præmis, de sagde ja til ved indflytning. Borgerne på begge adresser giver samstemmende udtryk for, at de føler sig hørt og respekteret, og fremhæver at de føler sig set som hele mennesker af medarbejderne i tilbuddet. Det vægtes ligeledes i bedømmelsen, at der er enighed mellem borgere, medarbejdere og ledelse om, at der er en god tone og en god ånd i huset, og at det gør sig gældende i alle relationer.

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

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at borgeren ud fra ønsker og behov opstiller mål for sit ophold i forbindelse med sin indflytning i tilbuddet. Borger og kontaktperson arbejder efterfølgende med målene. Hvis borgeren mener, at der er behov for at justere eller ændre på målene gøre dette. Borgerne giver udtryk for at være glade for de kontaktpersoner de har, men ser ikke noget problem i at skifte kontaktperson, hvis de skulle opleve at have det svært med den, de har fået tildelt.

Borgere og medarbejdere kommer hver især med praksisnære eksempler på, at borgerne inddrages og har indflydelse. Socialtilsynet ser at der er overensstemmelse i de overordnede billeder der tegnes af dette. Socialtilsynet noterer sig endvidere, at både borgernes og medarbejdernes eksempler peger på at tilbuddet i videst muligt omfang tilpasser rammer, indsats og løsninger til den enkelte borgers behov.

Borgerne er meget klare i deres udsagn om, at de har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv, og at de kan få indflydelse på hverdagen i tilbuddet på f.eks. morgenmøder og beboermøderne.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse at udsagn fra borgere, medarbejdere og ledelse om at tilbuddet arbejder ud fra en helhedsorienteret tilgang, der både fokuserer på borgernes fysiske og mentale sundhed understøttes af observationer og dokumentationspraksis.

Borgerne fortæller, at der i tilbuddet er fokus på tandstatus, ernæring og bevægelse, hvilket bekræftes af udsagn fra medarbejdere og ledelse. Medarbejdere og ledelse oplyser, at der i forbindelse med at en borger indskrives også tales med borgeren om sygdomshistorik og ønsker til sundhed. Samtalen munder ud i en form for status på borgerens generelle helbredssituation, og tegner et billede af om der er sundhedsfaglige tiltag som borgeren har brug for tilbuddets hjælp til at igangsætte.

Medarbejdere og leder beskriver et samarbejde med relevante sundhedsinstanser herunder borgerens praktiserende læger, tandlæger, hospitaler, og misbrugscentre, og medarbejdere giver udtryk for at de oplever at have et godt kendskab til, og samarbejde med, andre tilbud i kommunen som f.eks. rusmiddelcenteret. Socialtilsynet hører praksisnære eksempler på hvordan tilbuddet støtter de borgere, som har behov for rusmiddelbehandling i at komme til rusmiddelcentret, og på hvordan medarbejdere sparrer med kolleger fra andre dele af kommunen eller regionen i forhold til at kunne imødekomme borgerens behov for hjælp bedst muligt. Hvis en borger har behov for at blive fulgt, f.eks. til tandlæge, er der medarbejdere fra tilbuddet der følger borger.

Borgerne fortæller om hvordan de fleste af dem ankommer til tilbuddet med et meget højt stress niveau, og om hvordan medarbejderne med deres arrangement, interesse og respekt for dem er med til at skabe den fornødne ro, og give dem oplevelsen af et hus med en god stemning og en høj grad af rummelighed. Det oplever borgerne som noget der påvirker deres trivsel positivt. Den rummelighed og respekt borgerne møde på Jernbanevej bærer de videre med sig til Kalundborgvej, hvis de flytter derud inden de flytter i egen bolig. Borgerne fortæller at de oplever den faste dagsrytme med morgenmøder, måltider, eftermiddagskaffe og praktiske gøremål i tilbuddet i løbet af dagen som meningsfuld, og som noget der er med til at understøtte en struktur der også giver trivsel.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at borgerne på begge matrikler giver udtryk for, at de i meget høj grad trives i tilbuddet. Borgerne beskriver at de, på trods af at de er i en svær periode i deres liv, er trygge og trives indenfor tilbuddets rammer. I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at medarbejdere og leder fortæller om tilbuddets menneske-/værdi syn, der tager udgangspunkt i respekt, anerkendelse og i at se på den enkelte, som et unikt og helt menneske med både udfordringer og ressourcer, og kan komme med praksisnære eksempler på hvordan disse værdier kommer til udtryk i dagligdagen.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at borgere fortæller, at medarbejderne er gode til at understøtte at de kommer til læge og tandlæge, og medarbejdere fortæller, at borgerne har mulighed for at blive fulgt eller støttet til sundhedsaftalerne. Socialtilsynet noterer sig at medarbejdere og ledelse taler bredt om, sundhed - både den fysiske sundhed og den mentale sundhed. Der er ligeledes lagt vægt på, at tilbuddet har en helhedsorienteret tilgang, der omfatter både den fysiske og mentale sundhed.

Det vægtes ligeledes i bedømmelsen, at tilbuddet tager initiativ til at tæt samarbejde relevante aktører som læger, hospital, tandlæge, misbrugscentre og psykiatrisk akutmodtagelse. Medarbejdere og leder giver udtryk for, at tilbuddets samarbejde med de forskellige tilbud i kommunen er godt, og kommer borgerne til gavn. Endelig vægter socialtilsynet, at tilbuddet også tænker sundhed for borgerne ind, når der rekrutteres medarbejdere.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at borgerne, medarbejderne og ledelse samstemmende giver udtryk for, at der er fokus på borgernes sundhed og trivsel i dagligdagen.

Borgerne fortæller at de føler sig set og mødt af medarbejderne, fordi medarbejderne har indsigt i kompleksiteten at være hjemløs, og de underliggende problematikker som u-diagnosticerede, eller diagnosticerede psykiske lidelser, som ofte eksisterer sammen med en rusmiddelproblematik.

Medarbejdere og ledelse redegør for systematikken der ligger i udredningen af ikke kun borgerens sociale situation men også borgerens fysiske og mentale situation. Og for hvordan de to ting gensidigt påvirker hinanden, og hvordan en samtidig indsats er nødvendig for at borgeren oplever en forbedring i sin livssituation.

Tilbuddet arbejde med borgerens fysiske og mentale sundhed spænder bredt, lige fra at borgeren følges til læge, tandlæge eller udredning i psykiatrien, til de indsatser der ligger indenfor tilbuddets egne rammer.

Indenfor tilbuddets egne rammer er medarbejderne opmærksomme på den sårbarhed nogle borgere kommer med efter et liv på gaden. Disse borgere er der en særlig opmærksomhed på i forhold til at sikre let adgang til medarbejdere, og ved behov skærme i forhold til de øvrige borgere de første par dage af opholdet.

De rutiner og gentagelser der er i tilbuddet hver dag er sammen med fast måltider med til at borgerne får en struktur i deres hverdag og kommer i en bedre ernæringstilstand. Det betyder, for mange af borgerne at der bliver mentalt og fysisk overskud til at relatere sig til omverdenen og andre mennesker.

Socialtilsynet bemærker i denne sammenhæng at de borgere vi møder under tilsynsbesøget ikke er præget af det samme kaos og den samme udadreagerende adfærd, som ses hos nogle af de borgere, der opsøger andre herberger i og omkring København

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse at borgere på begge adresser, medarbejdere og ledelse samstemmende giver udtryk for, at der er en meget høj grad af tryghed i tilbuddet. Der er enighed om, at omgangstonen er respektfuld, og at vold og trusler ikke tolereres, men er udskrivnings-/bortvisningsgrund. Er en borger blevet udskrevet på grund af truende eller voldsom adfærd, foretages en konkret individuel vurdering om, hvorvidt borger han vende tilbage, eller om tilbuddet skal være behjælpelig med at finde et andet tilbud til pågældende.

Borgerne og medarbejderne kommer med praksisnære eksempler på de simple ting, der er med til at holde en god tone i tilbuddet: man hilser på dem man møder i huset, man siger farvel når man forlader huset, og man holder det der kan kaldes 'god bordskik'.

Ledelsen bekræfter at det stadig er gældende, at der som en del af visiteringen er en dialog med borgerne omkring adfærd og reaktioner, og der følges op på disse temaer. To gange dagligt vurderer tilbuddet borgernes habituelle tilstand, og risikoadfærd (vha. Brøset-metoden) dokumenteres i Nexus. Heri er der tydelig vejledning i forhold til score og handling, eksempelvis ift. at kalde ekstra personale ind.

Socialtilsynet konstaterer, at der er udarbejdet en volds- og overgrebspolitik på tilbuddet, og af interview med borgerne fremgår det, at medarbejderne handler på uoverensstemmelse borgerne i mellem, og efterfølgende følges op med de involverede parter.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at der er overensstemmelse i udsagn fra borgere, medarbejdere og ledelse om, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet. Der er enighed om, at der kan være uoverensstemmelser borgerne imellem, men at det ikke kommer til udtryk ved vold eller overgreb. Det vægtes ligeledes at det er tydeligt for både borgere og medarbejdere at overgreb ikke tolereres.

Borgere fortæller, at de øver sig i at gå direkte til hinanden hvis der er konflikter eller optræk til konflikt, men at de inddrager medarbejderne hvis ikke de selv kan løse konflikten. Borgerne fortæller videre, at de oplever, at medarbejderne er gode til at håndtere konflikter, og gode til at tage hånd om borgere, som er part i en konflikt. Det er generelt borgernes oplevelse, at personalet er hurtige til at gribe ind og eventuelt samle op på borgere, hvis der har været et skænderi.

Medarbejdere og ledelse har konstant fokus på at forebygge alle former for overgreb, fysiske og mentale.

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

Kvalitetsvurdering

Tilbuddet har en kompetent ledelse, der varetager den daglige drift kompetent.

Begrundelse

Tilbudsleder har relevante fag-faglige og ledelsesfaglige kompetencer, i forhold til at lede tilbuddet. Fokus er på kvalitet i den borgerrettede indsats, og på at tilbuddets ydelser er relevante i forhold til målgruppen som helhed og den enkelte borger individuelt.

Personalegennemstrømningen er meget lav, hvorimod sygefraværet dog er relativt højt pga. en lagtidsygemelding. Tilbuddet har en hensigtsmæssig anvendelse af ikke fastansatte medarbejdere, og holder en for området høj normering.

Medarbejderne har kontinuerligt adgang til kollegial sparring og sparring med tilbudsleder. Medarbejderne modtager ekstern supervision, og tilbudsleder står til rådighed for medarbejderne under supervisionen, men deltager ikke i selve supervisionen. Tilbudsleder får selvstændig ekstern supervision fire gange om året.

Tilbudsleder varetager et meget bred ledelsesopgave, herunder ledelsen af botilbud under socialpsykiatrien, men efter årsskiftet 2024/2025 får tilbudsleder mulighed for at fokusere på en mere afgrænset målgruppe, og tage del i ledelsen af kommunens samlede hjemløseindsats under Housing First.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,8

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i meget høj grad en kompetent ledelse.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold til vurderingen af kriteriet:

- Tilbudsleder er nærværende og tilgængelig, og formår at omsætte sine formelle fag-faglige og ledelsesfaglige kompetencer på en måde, der udfordrer og understøtter medarbejdernes faglige kompetencer og den borgerrettede indsats, så det kommer borgerne til gavn.
- Ledelse og medarbejdere modtager ekstern supervision og sparring, og faciliterer dermed en passende forstyrrelse i forhold til drift og udvikling.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Tilbudsleder har mangeårig erfaring fra det specialpædagogiske område og det socialfaglige område i myndighed.
- Tilbudsleder har både ledelsesfaglig - og fagfaglig (pædagogisk diplom) uddannelse, og efteruddannelser i psykologi og terapi.
- Tilbudsleder demonstrerer relevante ledelses refleksioner, og italesætter kerneopgaven og nødvendigheden af en helhedsorienteret tilgang til målgruppen.
- Medarbejderne beskriver ledelsesstilen i huset som tillidsbaseret og faglig fokuseret, samtidig med at ledelsen er lyttende, tydelig, synlig og tilgængelig. Dette er i overensstemmelse med socialtilsynets observerede ledelsespraksis

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

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Medarbejderne modtager ekstern faglig supervision.
- Tilbudsleder står til rådighed for konkrete spørgsmål og drøftelser i medarbejdernes supervision, men deltager ikke i den løbende supervision.
- Tilbudslederen modtager ekstern ledelsessupervision fire gange årligt.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets daglige drift varetages i høj grad kompetent.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Tilbudsleder omsætter sine formelle fag-faglige og ledelsesfaglige kompetencer relevant i forhold til at facilitere et stabilt og relevant tilbud til borgerne
- Balancen mellem drift og udvikling understøtter en stabil medarbejdergruppe, der leverer relevante borgerrettede indsatser
- Anvendelsen af ikkefastansatte medarbejdere sikrer at borgerne kontinuerligt modtager en struktureret og målrettet pædagogisk indsats.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Borgere giver udtryk for at have tilstrækkelig kontakt til personale med relevante faglige kompetencer.
- Borgerne nævner samstemmende, at medarbejderne altid er tilgængelige og har tid til samtale.
- En normering på 26,71 borgerrettede timer pr. plads understøtter borgernes oplevelse af at der er mulighed for tilstrækkelig kontakt til medarbejdere.
- Medarbejdernes førsteprioritet er dialogen med borgerne.
- Medarbejderne har relevante faglige kompetencer.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.b

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Nøgletal for 2023 på Tilbudsportalen viser en personalegennemstrømningen på 0%, hvilket er markant lavere end den gennemsnitlige personalegennemstrømning på sammenlignelige tilbud med den laveste personalegennemstrømning. Blandt de 25% af tilbuddene med den laveste personalegennemstrømning er den på 7,8%.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.c

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Sygefraværets størrelse kan i overvejende grad tilskrives en langtidssygemelding i en forholdsvis lille medarbejdergruppe.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende forhold:

- Nøgletal for 2023 på Tilbudsportalen viser et sygefravær på 18,58 dage pr. månedslønnede medarbejder, hvilket er højere end det gennemsnitlige sygefravær på sammenlignelige tilbud, hvor det gennemsnitlige sygefravær er på 17,9 dage.

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 5

Bedømmelse af Indikator 9.d

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold:

- Tilbuddet benytter faste ikkefastansatte medarbejdere, der har relevante faglige kompetencer og målgruppe kendskab.
- Den overvejende del af ikkefastansatte medarbejdere har et indgående kendskab til tilbuddets indsatser, rutiner og kultur.
- De ikkefastansatte medarbejdere er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikkefastansatte 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, herunder ikkefastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Tilsynsbesøget i november 2022 har ikke givet anledning til ændring af vurderingen af dette tema med underliggende kriterium og indikatorer. Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet er kendetegnet ved at have en fagligt kvalificeret medarbejdergruppe, der har relevante og opdaterede kompetencer i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppens behov.

Medarbejderne er uddannet pædagoger eller har anden tilsvarende uddannelse, suppleret med kortere og længerevarende efteruddannelser. Tilbuddet har relevant opmærksomhed på vigtigheden af at medarbejderne løbende har mulighed for faglig udvikling og opkvalificering.

Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne i tilbuddet omsætter metoder, som er beskrevet på Tilbudsportalen, i praksis, og at tilbuddets overordnede tilgang er helheds- og løsningsfokuseret og tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker og behov. Der er overensstemmelse mellem metoder og praksis, og der lægges vægt på, at tilbuddet er et åbent hus, der med venlighed inviterer mennesker i nød indenfor. Socialtilsynet observerer, at tilbuddets medarbejdere har en etisk, respektfuld og holistisk tilgang til borgerne, og tilstræber at møde borgerne med åbenhed og interesse.

Medarbejdere har gennemført grundkurser i bl.a. Motiverende Samtale (MI), og nogle medarbejdere har taget individuelle uddannelser, der ikke direkte omsættes i den borgerrettede indsats, men som giver medarbejderne en mere grundlæggende forståelse for borgernes vilkår, som f.eks. DAT, der giver medarbejderne viden om kædeanalyser og om personlighedsforstyrrelser (borderline), uden at tilbuddet af den årsag tilbyder behandling med metoden.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere besidder relevante faglige og personlige kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

Borgere beskriver medarbejderne som fagligt dygtige, respektfulde og anerkendende, og de fortæller at medarbejderne er gode til at motivere borgerne for at modtage hjælp og tage ansvar, samtidig med at borgerne oplever medarbejderne yder omsorg når der er behov for det. Fordi medarbejdergruppen dækker bredt på tværs af faggrupper, kan borgeren internt i tilbuddet få relevant støtte i forhold til individuelle ønsker og behov. Ligger en borgers behov for hjælp udenfor medarbejdernes kompetencer støttes borgere til relevante indsatser hos eksterne instanser.

Medarbejderne fortæller, at de oplever medejerskab i valg af kompetencegivende uddannelse. De redegør for, hvordan de fordeler uddannelserne på tværs af funktioner i forhold til, hvordan det bredes bedst ud i organisationen og til borgerne. Tilbuddets medarbejdere har solid erfaring i arbejdet med målgruppen, og de daglige medarbejdere har alle en for målgruppen relevant faglighed. Det er socialtilsynets bedømmelse, at medarbejdere og leder hele tiden er optaget af at udvikle kompetencerne i tilbuddet, så de matcher den aktuelle beboergruppes behov.

Hovedparten af medarbejdere har været på efteruddannelse i MI (Motiverende Samtale) og medarbejderne har endvidere taget andre mere individuelle kurser og efteruddannelse, der alle er relevante i forhold til indsatserne i tilbuddet. Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at der er overensstemmelse mellem medarbejdernes og ledelsens opmærksomhed på behovet for løbende opkvalificering og opdatering af viden om målgruppen og de anvendte metoder.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse at alle medarbejdere har relevante faglige kompetencer og erfaring i arbejdet med målgruppen. Endvidere har medarbejderne op til flere kortere - og/eller længerevarende efteruddannelser, og det prioriteres at medarbejderne løbende har mulighed for, at opdatere deres viden om målgruppen og metoderne.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse borgernes oplysninger om samspillet og tonen mellem medarbejder og borger. Borgerne fortæller, at de føler sig hjulpet og støttet af deres kontaktpersoner, samt at de oplever en forbedret livskvalitet. Socialtilsynet kan konstatere overensstemmelse mellem borgernes og medarbejdernes udsagn, og observationer af samspillet mellem borgere og medarbejdere/leder under tilsynsbesøget understøtter bedømmelsen yderligere.

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

Det er socialtilsynets vurdering, at det for begge tilbuddets adresser gør sig gældende, at beliggenhed, fysiske rammer og udendørsarealer imødekommer borgernes behov og understøtter borgernes udvikling og trivsel. Det er ligeledes socialtilsynets vurdering, at borgerne er glade for at den bliver inddraget i de daglige gøremål i tilbuddet, og kan se formålet med at de daglige gøremål som rengøring og løbende vedligeholdelse af mere håndværksmæssig karakter er en del af en 'social træningsbane' der forbereder dem på at de skal videre til en selvstændig bolig.

Fællesarealer bærer forventeligt præg af at der færdes mange mennesker i tilbuddet, og de fysiske rammer på Jernbanevej er ikke egnede til meget gangbesværede borgere eller kørestolsbrugere. Socialtilsynet vurderer på baggrund af den begrænsede tilgængelighed på én af tilbuddets adresser, at tilbuddets fysiske rammer i nogen grad er velegnede til formålet, idet det dog bemærkes at rammerne i øvrigt er velegnede til formålet.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,5

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse at tilbuddet inddrager borgerne i de daglige gøremål som rengøring og madlavning i tilbuddet, og at dette understøtter borgernes udvikling og trivsel. bedømmelsen understøttes af samstemmende udsagn fra borger, medarbejder og ledelse. Tilbuddet er opmærksomme på, at nogle borgere ankommer uden andre ejendele end det de har på sig, og tilbuddet sørger i disse tilfælde for, at borgerne, ud over selve opholdet og kost, får hvad der er nødvendigt, for at kunne opretholde personlig hygiejne og beklædning.

Eget bad og toilet til værelserne, ville være mere optimalt og mere tidssvarende, men borgerne giver udtryk for at det ikke udgør noget praktisk problem i dagligdagen at dele bad og toilet.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.a

De borgere Socialtilsynet taler med under tilsynsbesøget giver samstemmende udtryk for at trives i tilbuddet. Borgerne fremhæver at de fysiske rammer er indbydende og hyggelige, og at det at der generelt hersker ro i tilbuddet giver tryghed.

Medarbejdere og ledelse lægger vægt på at der, i den udstrækning det er muligt i en midlertidig foranstaltning, er så høj en grad af hjemlighed, og det konstateres ved rundvisning at der er rent, ryddeligt og at inventar er i god stand og af en god kvalitet.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 14.b

Tilbuddets fysiske rammer give muligheder for socialt samvær i fællesarealer, men også mulighed for privatliv på eget værelse. Borgere, medarbejdere og ledelse oplyser samstemmende, at man som beboer har mulighed for at modtage besøg fra familie, pårørende og netværk, hvilket dog var begrænset under covid-19 ned lukningen. Socialtilsynet er ved tidligere besøg blevet oplyst om, at borgerne ved indflytning får stillet linned til rådighed, og i et vist omfang har beboerne ved indflytning, og under opholdet, mulighed for at opdatere deres beklædning fra tilbuddets tøjdepot.

Tilbuddets adresse på Jernbanevej er ikke egnet til kørestolsbrugere, og fælles toilet og bad bedømmes ikke at være tidssvarende, men socialtilsynet anerkender at det vil være vanskeligt at ændre på de fysiske forhold indenfor tilbuddets nuværende fysiske rammer. Socialtilsynet vægter dog borgernes udsagn om tilfredshed med de fysiske rammer.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Begrundelse

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Tilbuddets økonomi kan forventes at give mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe. Der fremstår gennemsigthed i tilbuddets økonomi.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

- **Budget 2024:** I tilbuddets årsbudget ses et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne og de enkelte omkostninger fremstår retvisende. Den budgetterede belægningsprocent udgør 95 %.
- **Drift:** Det realiserede over/underskud i 2022 udgør 0,63%. Driften for 2022 har ikke givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2024 budgettet, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering. Forsorgshjemmet Karlsvognen er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang, det er politisk besluttet.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi kan forventes at give mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen:

- **Budget 2024:** Tilbuddets årsbudget afspejler tilbuddets målgruppe og metoder. Socialtilsynet har sagsbehandlet og godkendt tilbuddets re-uploade 2024 budget den 25. april 2024.
- **Pris og kvalitet:** De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til 26,71 timer pr. borger pr. uge. Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 503,- kr., hvilket ligger på niveau med sammenlignelige tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden. Prisen er udregnet på baggrund af døgtakst divideret med borgerrettet personalenormering. Den socialfaglige kvalitet, jf. Social- og Boligstyrelsens aktuelle Kvalitetsmodel, ligger på et højt niveau med en gennemsnitlig bedømmelse på 4,5 ud af 5.
- **Årsrapport 2022 og 2023:** De økonomiske nøgletal for realiseret økonomi på Tilbudsportalen's faneblad "Årsrapport" fremstår retvisende.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

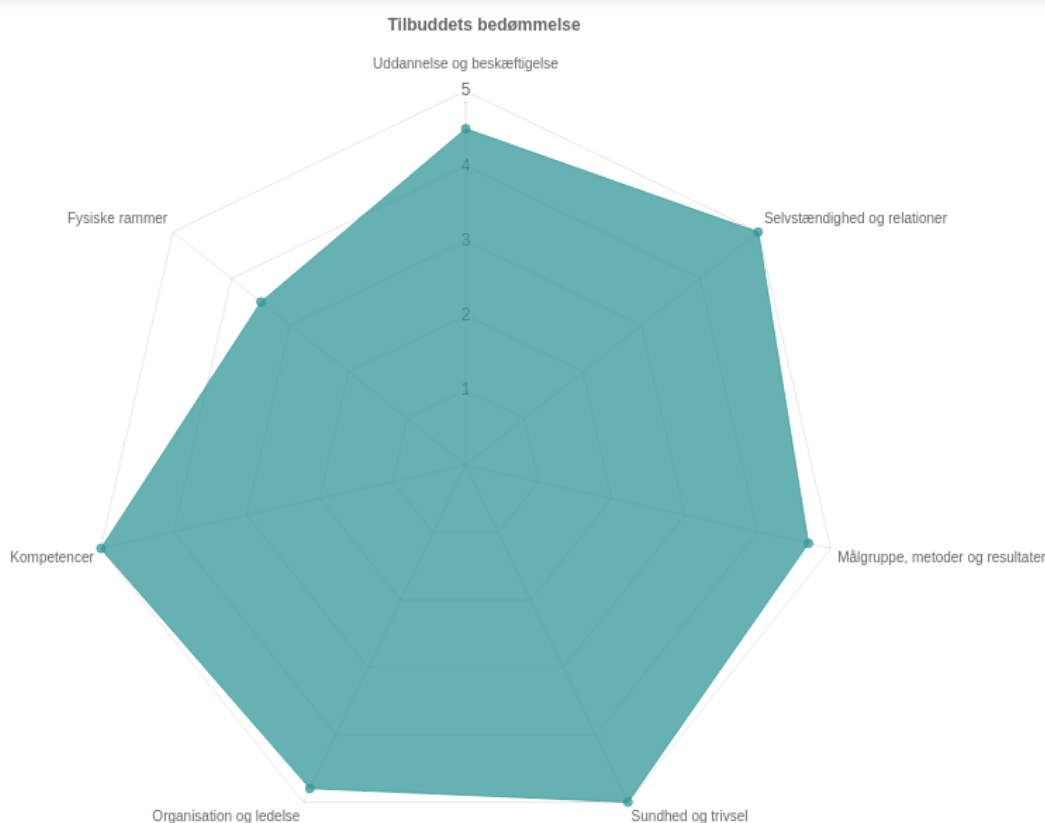
Bedømmelse af kriterium

Der er fremstår gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fire forhold i vurderingen:

- **Budget 2024:** Det sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer. Budgettet indeholder ikke udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed og det kan forventes at give mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- **Årsrapport 2022 og 2023:** Der ses intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal for realiseret økonomi.
- **Minimumskrav:** Tilbuddets ledelse og administration udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området.
- **Revisionspåtegning:** Driftsherres revisor har givet påtegning af beregningen på tilbuddets opholdstakst for 2024.

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

- Borgeroversigt
- Øvrige dokumentkilder
- CV på ledelse/medarbejdere
- Medarbejderoversigt
- Tilbudsportalen

Beskrivelse

Øvrige dokumentkilder er oplysningsskema modtaget retur udfyldt af tilbudsleder

Interviewkilder

Kilder

- Ledelse
- Medarbejdere
- Borgere

Beskrivelse

interviewet 3 medarbejdere

interviewet tilbudsleder

telefoninterview med 4 borgere ud fra struktureret spørgeguide, der relaterer sig til de valgte temaer.

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere

Beskrivelse

samspil mellem borger og medarbejdere observeret i forbindelse med pause i medarbejderinterview