

Tilsynsrapport



Tilbuddets navn:	Handicap basistilbud - Skaglen
Tilsynet er gennemført:	26-09-2018
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Midt Papirfabrikken 38 8600 Silkeborg

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	20
Vurdering af temaet Kompetencer	24
Vurdering af temaet Fysiske rammer	26
Økonomisk Tilsyn	28
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	29

Rapporten er udskrevet

26-09-2018

Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

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

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn.

Temaer

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra følgende skala:

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

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.

Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Handicap basistilbud - Skaglen
Hovedadresse	Skaglen 020 8800 Viborg
Kontaktoplysninger	Tlf: 24855523 E-mail: ln5@viborg.dk Hjemmeside: www.skaglen.viborg.dk
Tilbudsleder	Linda Nørgaard
CVR nr.	
Virksomhedstype	Offentlig
Tilbudstyper	ABL § 105, stk. 2 (almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig)
Pladser i alt	17
Målgrupper	18 til 85 år (udviklingshæmning)

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	26-09-2018

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Midt
Tilsynskonsulenter	Helle Eriksen (Tilsynskonsulent)
	Lone Steffensen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	15-08-18: Skaglen 020, 8800 Viborg (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet Skaglen lever op til kravene jfr. § 6 i lov om socialtilsyn. Skaglen er godkendt til at modtage 17 borgere jf. ABL § 105 stk. 2. Målgruppen er udviklingshæmning.

Det er Socialtilsyn Midts vurdering, at Skaglens målgruppe, metoder og målsætning er tydeligt defineret, og at tilbuddets faglige metoder og tilgange er relevante i forhold til målgruppen. De faglige metoder og tilgange er kendte for personalet og bidrager til borgernes udvikling og trivsel.

Socialtilsyn Midt vurderer, at der arbejdes med resultatdokumentation, og der opnås positive resultater. Det er Socialtilsyn Midts vurdering, at Skaglen har samarbejde med relevante eksterne aktører, ligeledes for at understøtte at målene nås.

Socialtilsyn Midt vurderer, at Skaglen støtter borgerne i at udnytte deres potentialer i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Der er fokus på borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, og at borgerne lever et så selvstændigt liv som muligt, i overensstemmelse med egne ønsker og behov.

Det er Socialtilsyn Midts vurdering, at borgerne på Skaglen bliver hørt, respekteret og anerkendt og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet.

Det er Socialtilsyn Midts vurdering, at borgerne trives i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at Skaglen er hensigtsmæssigt organiseret og har en ledelse, der formår at skabe rammerne om et tilbud, der udgør en reel og positiv forskel for borgerne.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets medarbejdere har relevante faglige uddannelser, der modsvarer borgernes behov og sætter dem i stand til at arbejde efter tilbuddets metoder.

Det er Socialtilsyn Midts vurdering, at borgerne trives i de fysiske rammer, og at rammerne afspejler, at det er borgernes hjem.

Særligt fokus i tilsynet

Tema Uddannelse og beskæftigelse
Tema Selvstændighed og relationer
Tema Målgruppe, metoder og resultater
Tema Sundhed og trivsel, Kriterium 4, indikator: 5.a
Tema: Organisation og ledelse
Tema kompetencer
Fysiske rammer

Socialtilsyn Midt er ikke orienteret om oplysninger, der har givet anledning til ændringer i de øvrige temaer, kriterier og indikatorer. Disse er overført fra seneste tilsyn.

Opmærksomhedspunkter

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

Vurdering af tema	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.	
Det vurderes, at der tages udgangspunkt i den enkelte borgers udfordringer, ressourcer og ønsker. Socialtilsyn Midt vurderer, at dette er medvirkende til at skabe trivsel for den enkelte borger og et stabilt fremmøde i beskæftigelsen.	
Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne tilbydes relevante beskæftigelsestilbud, men at der kunne være en højere grad af systematik i forhold til at følge op på mål, der relaterer sig til uddannelse og beskæftigelse.	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter	
Socialtilsynet anbefaler, at der er et fortsat fokus på den løbende dokumentation op imod mål og delmål.	

Kriterium 01	Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse
Bedømmelse af kriterium	
Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet støtter borgerne i at udnytte det potentiale den enkelte borger har i forhold til beskæftigelsestilbud under hensynstagen til den enkeltes funktionsniveau.	
Det er socialtilsynets vurdering, at der tages udgangspunkt i den enkelte borgers udfordringer, ressourcer og ønsker, og at alle borgere er i relevante beskæftigelsestilbud. Der er relevant og hensigtsmæssigt samarbejde med beskæftigelsestilbuddene, hvilket kommer den enkelte borger til gode.	
Tilbuddet er blevet mere fokuserede i forhold til at dokumentere, hvordan der følges op på målene. Socialtilsynet vurderer, at der fortsat bør være fokus på dette, således dokumentationen fremadrettet bliver endnu mere detaljeret, samt at der oparbejdes en højere grad af systematik i forhold til dette.	

Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.a	
Det bedømmes, at indikatoren i middel grad er opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det ikke fremgår af indsendte dokumenter, herunder bestilling fra visiterende kommune, oversigt over delmål og dagbogsnotater, at der er opstillet individuelle og konkrete mål i forhold til uddannelse og beskæftigelse, og at der ses således heller ikke en løbende opfølgning. I bedømmelsen er der dog også lagt vægt på, at der af interview med medarbejderne og ledelse fremgår, at der arbejdes systematisk med konkrete og individuelle mål, der har en understøttende funktion i forhold til beskæftigelse. Adspurgt oplyser medarbejderne, at 2 ud af 17 borgere har direkte mål i forhold til beskæftigelse. En medarbejder oplyser, at en borger har et mål i forhold til uddannelse og beskæftigelse, og en anden medarbejder oplyser, at en borger har et konkret mål i forhold til at komme ud i praktik. Medarbejderne beskriver i forhold til opstilling af mål, der relaterer sig til uddannelse og beskæftigelse, at der arbejdes understøttende, idet borgerne hver især får den støtte, som de har brug for i forhold til at kunne møde stabilt i deres beskæftigelsestilbud. Eksempelvis får en borger støtte til at stille sit vækkeur om aftenen og kan således selv stå op om morgen. Af interview med leder oplyses det, at leder kan mærke, at det har en positiv effekt, at denne også er blevet leder af aktivitetshuset. Det opleves, at det er med til at forstærke, at man i tilbuddet arbejder mere beskæftigelsesrelateret, og det giver leder et indblik at være i såvel beskæftigelsesdel som på botilbuddet. Leder beskriver, at der er blevet mere fokus på nødvendigheden af at have en fælles plan for at skabe større sammenhængskraft for den enkelte borger. Leder tilkendegiver, at medarbejderne er blevet mere fokuserede på at lave mål, der relaterer sig til uddannelse og beskæftigelse, men at der ikke altid i bestilling fra sagsbehandler er opstillet mål, der omhandler uddannelse og beskæftigelse.	
Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.b	
Indikatoren vurderes i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er lagt der vægt på, at 17 ud af 17 borgere er i beskæftigelse. Medarbejderne oplyser, at borgerne er i Aktivitetshuset (Skriversvej), Trepas og Kløvercafeen. Dette understøttes af fremsendt borgeroversigt, hvoraf det fremgår, at alle borgere er i en form for beskæftigelse. Enkelte borgere har været i praktik, hvis de har haft ønske derom.	
Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

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

Vurdering af tema	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet bidrager til at støtte borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.	
Socialtilsynet vurderer, at der i tilbuddet er opmærksomhed på så høj grad af selvstændighed som muligt.	
Socialtilsynet vurderer, at borgerne deltager i aktiviteter udenfor huset i det omfang, som de ønsker det og har behov herfor, samt at borgerne har den ønskede kontakt til deres familie og netværk.	
Det vurderes, at der opstilles individuelle og konkrete mål i forhold til selvstændighed og relationer, og at der følges op herpå, men at den løbende opfølgning kunne være mere målrettet og systematisk.	
Gennemsnitlig vurdering	4,3

Udviklingspunkter	
Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet arbejder mere målrettet og systematisk med opsætning og opfølgning af mål, der relaterer sig til selvstændighed og relationer.	

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet bidrager til at styrke borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne har den ønskede kontakt til deres familie og øvrige netværk.

Borgerne giver konkrete eksempler på, hvad de laver i deres fritid og udviser glæde i forhold til dette.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder positivt og hensigtsmæssigt med, at borgerne får tilbud om et varieret udbud af fritidsaktiviteter.

Indikator 02.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.a

Indikatoren vurderes til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af fremsendt dokumentation på 3 borgere samt på interview med leder og medarbejdere, at der opstilles konkrete og individuelle mål i samarbejde med borgerne i forhold til selvstændighed og relationer. For borger 1 er der opstillet et konkret mål i forhold til en praktisk opgave, der har et understøttende formål i forhold til selvstændighed. Der ses for denne borger, at der er sammenhæng mellem de opstillede mål i bestillingen og delmål, og at der løbende følges op i dagbogsnotaterne. For borger 2 er der ligeledes opstillet et konkret mål i forhold til madlavning. Af dokumentationen fremgår det dog ikke, at der løbende følges op.

Af medarbejderinterview fremgår det, at medarbejderne har fokus på at inddrage borgerne i opsætning, opfølgning og evaluering af mål. Dette understøttes af fremsendt dokumentation, hvor der for en borger klart er beskrevet, at denne borger konkret udtrykker, hvad denne ønsker at arbejde med. Medarbejderne beskriver, at de lytter til, hvad borgerne ønsker at arbejde med. Såfremt borgeren ikke har nogle konkrete ønsker eller har vanskeligt ved at italesætte, hvad de ønsker at arbejde med, er medarbejderne ansvarlige for indspark. En medarbejder oplyser i den forbindelse, at denne for nylig har oplevet en borger, der på ingen måde ønskede at arbejde med de foreslåede mål, og der måtte så sættes en proces i gang, hvor man i samarbejde fik defineret nogle andre mål, som borgeren var motiveret for. En medarbejder beskriver, at der for en anden borger i handleplanen var opstillet mål, som borgerne ikke ønskede at arbejde med. Medarbejderen og borgeren tog derfor sammen kontakt til rådgiver og fik justeret målene til.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.b

Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på interview med medarbejdere og borgere.

Af medarbejderinterview fremgår det, at stort set alle borgere indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund, bl.a. aftensskole på Skriversvej, håndbold, bowling, svømning, undervisning i engelsk og dansk, madlavning, café. Alle aktiviteter er i handicap regi. Det oplyses, at en enkelt borger ikke kommer ret meget ud, men at denne deltager i tilbuddets aktiviteter og tager ud og handler selvstændigt og lign. Denne har desuden ledsager-ordning. Medarbejderne oplyser, at man i tilbuddet holder sig orienteret om, hvad der sker i nærområdet, og at man deltager i diverse arrangementer så vidt muligt.

I interview med borgerne bekræftes ovenstående. De fortæller hver især hvilke aktiviteter de går til. Borgerne beskriver, at de i den kommende uge skal på ferietur til Lalandia, hvilket de glæder sig meget til.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.c

Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på interview med medarbejdere, borgere og pårørende.

Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde med de pårørende, og at der er fokus på, at borgerne har

den kontakt og samvær med deres familie, som de ønsker. Medarbejderne oplever, at samarbejdet med de pårørende er godt, men at de indimellem kan blive mødt med mistillid. De beskriver, at de pårørende kommer i tilbuddet på naturlig vis men i varierende omfang.

Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

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

Vurdering af tema	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet kan redegøre for tilbuddets målgruppe, og at denne er klart beskrevet og defineret.	
Det vurderes, at der arbejdes systematisk med faglige tilgange og metoder, der understøtter tilbuddets målsætning og fører til positive resultater. Det vurderes, at tilbuddet har fået en højere grad af systematik i forhold til brug af metoden KRAP og skemaer, der relaterer sig hertil.	
Det er endvidere tilsynets vurdering, at tilbuddet kan arbejde mere systematisk og målrettet i forhold til resultatdokumentation.	
Det vurderes, at tilbuddet har et tæt samarbejde med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene nås.	
Gennemsnitlig vurdering	3,8

Udviklingspunkter
Socialtilsynet anbefaler, at der også fremadrettet fokuseres på og arbejdes med dokumentation.

Kriterium 03	Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets metode, KRAP, er relevant i forhold til målgruppen.	
Det vurderes, at der er en tydelig målgruppebeskrivelse, og de faglige tilgange og metoder, der benyttes i tilbuddet fører til positive resultater.	
Tilsynet vurderer, at tilbuddet har fået en højere grad af systematiske inddragelse af redskaber, der relaterer sig til metoden, hvilket også påvirker positivt.	
Tilsynet vurderer, at der burde arbejdes mere systematisk med dokumentation, således tilbuddet får større mulighed at forbedre indsatsen og øge læring.	

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.a	
Indikatoren er bedømt til i høj grad at være opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det fremgår af indsendt dokumentation, at der foreligger KRAP skemaer (ressourceblomst og kognitiv sagsformulering) på de 3 borgere der er indsendt materiale for samt at det af medarbejderinterview fremgår, at KRAP er en integreret del af metode, tilgang og tænkning i tilbuddet. At interview med leder fremgår det, at der har været og fortsat er fokus på at få skabt en systematik i forhold til brug af metoden og de redskaber, herunder skemaer, der relaterer sig hertil. Leder beskriver, at medarbejderne på møderne er blevet "bedre til at tage KRAP frem". Leder giver et eksempel på, at der i forbindelse med en potentiel ændring i organisationen blev taget udgangspunkt i skemaet "fordele og ulemper". Det gav en fælles forståelse og en mere reflekteret måde at belyse situationen ud fra. Leder beskriver, at KRAP er medvirkende til at man i drøftelserne løfter sig og kommer væk fra "synsninger". KRAP er således med til at kvalificere drøftelserne og dermed højne kvaliteten. Leder tilkendegiver, at hun ønsker, at der fremadrettet skal arbejdes mere systematisk med alle 3 søjler i KRAP. Hun oplever dog, at "KRAP er flyttet ud til medarbejderne", og det har lønnet sig, at leder har haft fokus på dette og "skubbet" medarbejderne og signaleret, at det er KRAP, der er metoden. Der er en klar forventning til alle medarbejdere, at KRAP skal anvendes. Det oplyses, at alle har været på uddannelse i KRAP, og at alle faste medarbejdere for nylig har været på brush-up. De ny-ansatte er tilmeldt KRAP- uddannelse i efteråret. Medarbejderne beskriver, at de bruger KRAP i dagligdagen sammen med den enkelte borger. Det er meningsfuldt og kan danne grundlag for gode dialoger med borgeren. En medarbejder beskriver, at denne eksempelvis har udarbejdet ressourceblomsten sammen med en borger, og denne efterfølgende har taget skemaet løbende frem. Medarbejderne beskriver, at de nogle gange bruger KRAP til at understøtte målene, f.eks. ved brug af kaoslinien. Medarbejderne oplyser, at KRAP er et fast punkt på teammøder. De beskriver, at de bl.a. aftalte i fællesskab at den kognitive sagsformulering var relevant at have fokus på og har fået udarbejdet denne på næsten alle borgere. Ressourceblomsten er også udarbejdet sammen med alle borgere.	
Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.b	
Indikatoren er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af fremsendt dokumentation, at der arbejdes med konkrete, klare mål for borgerne, men at den løbende opfølgning fortsat er mangelfuld. Leder oplyser, at nogle medarbejdere har haft det rigtig svært ved dokumentation. De oplever, at det tager tid fra det pædagogiske arbejde. Leder tilkendegiver, at hun er bevidst om, at det tager tid at vende dette mindset. Der er dog en oplevelse af, at det går i den rigtige retning, og medarbejderne har fået en større forståelse og dermed accept af, at det er et vilkår i det pædagogiske arbejde. Leder beskriver, at hun oplever, at man i tilbuddet er blevet bedre til dokumentation, men at man stadig ikke er i mål. Leder oplyser, at det er nødvendigt at være tæt på medarbejderne i forhold til dette og være vedholdende og retningsgivende. Alle medarbejdere har fået en i-pad, hvor medarbejderne kan skrive mål og delmål ind. Det er positivt, at medarbejderne kan tage i-pads med ud til den enkelte borger. Af medarbejderinterview fremgår det, at der arbejdes med at dokumentere mål og resultater. Borgernes mål er et fast punkt på teammøde, og alle medarbejdere har været på uddannelse i SMART mål. Der er en oplevelse af, at det har været konstruktivt og givet medarbejderne nogle konkrete redskaber. Der beskrives en borger, der har et mål omkring indkøb. Målene drøftes på teammøder, og der er generelt fokus på at justere til, således indsatsen forbedres.	
Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.c	
Indikatoren vurderes i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på fremsendt materiale samt interview med leder og medarbejder.	

Af fremsendt dokumentation fremgår det, at der er en sammenhæng mellem de mål, som visiterende kommune har opstillet, og de mål og delmål, som borgeren skal arbejde med, men at den løbende opfølgning fortsat er mangelfuld. Af medarbejderinterview fremgår det, at man i tilbuddet opnår positive resultater i forhold til de mål, som den visiterende kommune opstiller for den enkelte borger.

Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.d	
Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, det er af interview med medarbejderne oplyses, at der samarbejdes bredt med relevante aktører for at understøtte, at målene opnås. Det oplyses, at der bl.a. samarbejdes med værger, aftenskole-tilbud, beskæftigelsestilbud, læger, oligonifreni klinikken, sagsbehandlere, pårørende m.fl.	

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

Vurdering af tema

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet har fokus på at sikre og øge borgernes sundhed og trivsel. Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Tilbuddet forsøger at motivere til motion, sund kost og meningsfyldt samvær. Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet har fokus på at understøtte borgernes med- og selvbestemmelse. Dog vurderer Socialtilsynet, at der er behov for at få afdækket, om borgerne er i stand til at give et informeret samtykke, og om borgerne bør have værgemål.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes anerkendende og konfliktnedtrappende tilgang virker forebyggende i forhold til vold og overgreb og i forhold til magtanvendelser.

Gennemsnitlig vurdering	4,6
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

Socialtilsyn Midt anbefaler, at der er behov for at få afdækket, hvorvidt borgerne er i stand til at give et informeret samtykke, og om borgerne bør have værgemål.

Kriterium 04

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse og medarbejdere understøtter borgernes selv- og medbestemmelse og har fokus på borgernes indflydelse på eget liv i hverdagen i tilbuddet.

Det vurderes at tilbuddet i den daglige kontakt og kommunikation med borgerne sikrer, at borgerne bliver hørt, set, respekteret og anerkendt.

Tilbuddet har valgt metode, hvor udgangspunktet er borgernes ressourcer og anerkendelse. Det er tilbuddets pædagogiske fundament.

Der afholdes fast husmøder, hvor borgerne gerne deltager.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.a	
Indikatoren er bedømt til i høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det af medarbejderinterview fremgår, at det med KRAP som metode ligger implicit i tilgangen til borgerne, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt. Dette understøttes ligeledes af fremsendt dokumentation, specifikt dagbogsnotater, hvoraf det fremgår, at borgerne mødes og beskrives med respekt og anerkendelse. Medarbejderne beskriver, at der i personalegruppen er fokus på, at medarbejderne lytter og ser borgerne, og de er opmærksomme på borgernes signaler i forhold til trivsel og mistrivsel. Dette har også et konfliktnedtrappende sigte. Det oplyses, at der i forhold til at sikre, at borgerne bliver hørt og respekteret en gang om ugen er husmøde, hvor borgerne bl.a. får mulighed for at snakke om ugen, og om der er noget personalet skal tage med til personalemøde. Tilsynskonsulenterne fik på tilsynet udleveret referat fra seneste husmøde. I interview med borgere blev disse oplysninger understøttet, og borgerne fortalte, at der fast var husmøde en gang om ugen. Tilsynet oplevede, at borgerne udviste engagement og ejerskab i forhold til disse møder. Medarbejderne beskrev endvidere, at der om aftenen, i kraft af at man er 2 på arbejde, har mulighed for at gå fra, hvis 1 borger har behov for en snak, eller hvis der optræk til konflikt.	
Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.b	
Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det af fremsendt dokumentation, herunder dagbogsnotater samt oversigt over mål fremgår, at borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedr. sig selv og hverdagen i tilbuddet. Endvidere fremgår det af interview med leder, medarbejdere og borgere, at der er fastlagt husmøde 1 gang om ugen. Af interview med leder fremgår det, at der ved hvert handleplansmøde drøftes, hvorvidt der bør søges om værgemål. Leder oplever, at pårørende ofte er afvisende overfor dette. .	

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet har borgernes trivsel i højsæde. Personalet har i den daglige bostøtte indarbejdet indsatsmål, der understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, herunder også omkring personlig hygiejne, oprydning og skift af sengetøj. Personalet er bevidst om selvbestemmelsesretten og de udfordringer der kan være fx med rodede lejligheder, sund / usund kost og motion. Overordnet forsøger personalet at oplyse og motivere, så hver enkelt borger får den højeste grad af trivsel. Borgerne ledsages til tandlæge, læge, hospitalsundersøgelser m.v. når borgeren ikke selv er i stand til det eller ønsker det i den konkrete situation. Tilbuddet tilbyder borgerne sund og varieret kost, samt fysiske aktiviteter.	
Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.a	
Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på interview med borgere, medarbejdere og pårørende samt observation i forbindelse med rundvisning. Medarbejderne beskriver, at borgerne trives med de udfordringer, som de hver især har. Der er fokus på den enkeltes trivsel, og såfremt en borger er i mistrivsel, eksempelvis i forbindelse med et brud med en kæreste, så er det medarbejderne, der har ansvaret for processen og relationen. Der er en bevidsthed om, at det er medarbejdernes ansvar at få denne borger tilbage på sporet. Det kan kræve ekstra støtte og opmærksomhed. I interview med borgerne blev det tilkendegivet, at de var tilfredse med at bo i tilbuddet, og tilsynet observerede, at	

borgerne fremstod trygge og i trivsel. Der var store smil og borgerne fortalte positivt om sig selv, hverdagen i tilbuddet og personalet. Tilsynet oplevede borgere, der udviste ejerskab og engagement over for stedet.

Af interview med pårørende fremgår det, at der er en oplevelse af, at nogle borgeres trivsel er blevet påvirket af den store personalegennemstrømning, der har været i tilbuddet. Nogle pårørende tilkendegiver endvidere, at de oplever, at der er nogle grupperinger i personalegruppen, og at dette har påvirket nogle borgeres trivsel.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.b

Indikatoren vurderes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på interview med leder og borger. Borgerne får hjælp til at komme til læge, tandlæge, fodplejer, hospital m.v. efter ønske, problemstørrelse og funktionsniveau. Hjælpen kan bestå i tidsbestilling, kalenderopdatering eller ledsagelse. En borger fortæller, at vedkommende selv klarer tandlægebesøg, "med mindre der skal trækkes en tand ud - så beder jeg om at få personale med og det får jeg uden problemer".

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.c

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet i høj grad har viden om forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed. I bedømmelsen er der lagt vægt på at :

Personalet har lige haft undervisning af en psykolog, der lavede en screening på næsten alle borgere. Målet var, at danne et fælles grundlag for, hvad de kan forlange af borgerne og hvad de ikke kan forlange. Der er 10 spørgsmål til screeningsskemaet udfærdiget af psykologen. Medarbejderne har svaret på de 10 spørgsmål. Ikke alle borgere blev screenet.

Dele af personalegruppen er blevet undervist i demens; der bruges trindvold demensskema.

Pædagogen fortæller, at de tager kontakt til VISO, hvis de har brug for hjælp. 3 borgere har været i VISO-forløb inden for det sidste år.

Af det tilsendte materiale ses det, at hjælp, støtte og vejledning til personlig hygiejne er indarbejdet i den daglige plan for bostøtte, det gælder også rengøring, oprydning og skift af sengetøj.

Personalet fortæller, at borgerne deltager i fysiske aktiviteter og sport flere gange om ugen - dels i foreninger, dels ved fysiske aktiviteter, der tilbydes af botilbuddet.

Der er sovende nattevagt i tilbuddet, så borgerne kan komme i kontakt med personalet døgnet rundt. Vagten er i hovedhuset og borgerne er alle i stand til at opsøge personalet der, hvis de har behov for hjælp.

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet med sin anerkendende og ressourcefokuserede tilgang er medvirkende til de meget få magtanvendelser, set over de sidste 4 år. Personalet har fokus på at optræde konfliktnedtrappende og guide borgerne, hvis der er optræk til konflikter.

Personalet har kendskab til magtanvendelsesreglerne og procedurerne efterfølgende.

Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 06.a

Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på interview med to medarbejdere.

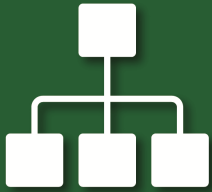
Medarbejder: "Der har ikke været magtanvender inden for det sidste år. Vi forbygger ved, at konfliktnedtrappe. Hvis

vi kan mærke/se, at borgerne er ved at komme i konflikt, så guider vi borgerne. Vi prøver, at give borgerne redskaber og mestrings-strategier, sådan at de selv kan reagere, når de er ved at konfliktoptrappe. Der er beskrevet en strategi for, hvordan medarbejderne skal reagere, hvis en borger bliver sur eller gal. Der ikke beskrevet noget på alle borgere, men der er beskrevet en strategi på M. Han er blevet rigtig god til, at bruge sine mestrings-strategier".

Vikar: "Der er en mistanke om at X. har begyndende demens. Han kan en gang imellem være ud ad reagerende. Det ender aldrig med en magtanvendelse, men vi tager en alvorlig snak med ham om, at det må han ikke gøre. Vi forsøger at flytte fokus for X., giver ham en kop kaffe eller andet, for at aflede ham. For at forbygge de hændelser, har X. en meget fast struktur, som er meget tydelig; han har piktogrammer, som bliver lavet aftenen før. Der er en meget forudsigelig og struktureret dagsform. X. er glad for piktogrammer og næver selv om aftenen, at de skal laves".

Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.b	
Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på leder og medarbejders udtalelser om, at eventuelle magtanvendelser, vil blive taget op i personalegruppen på p-møder og der vil blive trukket læring ud af de konkrete magtanvendelser. Tilbuddet har ikke haft magtanvendelser siden sidste tilsyn.	

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets tilgange og medarbejdernes faglighed, er med til at forebygge overgreb i botilbuddet. Personalet har løbende samtaler med borgerne, hvis de skønner, at der kan opstå situationer hvor overgreb kan forekomme; eksempelvis hvis borgere er kærestere og ikke er på samme udviklingstrin i forhold til, hvad det indebærer at være par. Personalet respekterer borgernes privatliv, bag lukkede døre, men er meget vedholdende med gentagne vejledende samtaler individuelt og sammen. Personalet har succes med at aflede, bruge struktur og piktogrammer. Tilbuddet kan med fordel overveje at lave risikovurderinger i forhold til borgere, der er ved at udvikle demens.	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad. I bedømmelsen er der primært lagt vægt på interview med medarbejderne og sekundært på risikovurderinger. Medarbejderne ser ikke vold og overgreb ret meget. Der har været tilfælde i forhold til X. og hans kæreste, som han bor sammen med. X. har svært ved at acceptere et nej og det skaber problemer. Medarbejderne bruger tid på, at snakke med parret om, hvordan de kan undgå konflikter. Der laves ikke risikovurdering. Tilsynet opfordrer tilbuddet til at lave risikovurderinger. Vikar fortæller følgende: "Der er en mistanke om at Y. har begyndende demens. Han kan en gang imellem være ud ad reagerende mod andre borger. Medarbejder forsøger at flytte fokus for Y, giver ham en kop kaffe eller andet, for at aflede ham. For at forbygge de hændelser, har Y en meget fast struktur, som er meget tydelig, han har piktogram som bliver lavet aftenen før. Det er en meget forudsigelig og struktureret dagsform. Y er glad for piktogrammer og næver det selv om aftenen, at de skal laves". De andre borger opleves ikke som utrygge i Y's selskab, de er omsorgsfulde over for hinanden og Y kan meget spontant begynde at græde, fordi han savner en fast medarbejderne.	
Indikator 07.b	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

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

Vurdering af tema

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet har en faglig kompetent leder. Leder har løbende udviklet sine kompetencer med relevant efteruddannelse indenfor ledelse. Leder har 5 tilbud i sin portefølje.

Den daglige drift varetages kompetent, og personalet har stor indflydelse på pædagogikken og arbejdsplanlægningen. Personalet har i 2018 ikke modtaget ekstern faglig supervision, idet man ledelsesmæssigt har prioriteret anden faglig udvikling.

Personalegennemstrømningen er steget grundet afskedigelser, og sygefraværet er forholdsvis højt. Dette kan tilskrives både arbejdsrelateret og ikke-arbejdsrelaterede forhold.

Gennemsnitlig vurdering

3

Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at leder bør have fokus på og sikre, at tilbuddet og personalegruppen arbejder som en helhed og støtter op omkring de svære dilemmaer, som medarbejderne oplever.

Kriterium 08*Tilbuddet har en kompetent ledelse***Bedømmelse af kriterium**

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en kompetent og ansvarlig leder. Lederen er tilknyttet som leder af flere botilbud i Viborg kommune.

Det vurderes, at tilbuddet har en ledelse, der formår at skabe rammerne om et tilbud, der udgør en reel og positiv forskel for borgerne,

Det vurderes, at medarbejderne dog ikke altid får den nødvendige støtte fra lederen, og de kan opleve, at de står alene, eksempelvis i forhold til pres fra pårørende samt oplevelsen af, at borgernes selvbestemmelse tilsidesættes af ledelsesmæssige beslutninger.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne i tilbuddet for nuværende ikke tilbydes supervision, men at de i stedet har fået anden faglig sparring.

Indikator 08.a*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.***Bedømmelse**

3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 08.a

Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det i forbindelse med tidligere tilsyn er dokumenteret og oplyst, at lederen har den fornødne og relevante uddannelsesmæssige baggrund for at kunne lede tilbuddet. Leder oplyser, at denne siden sidste tilsyn har afsluttet proceskonsulentuddannelsen, og det har givet nogle konstruktive og brugbare redskaber i arbejdet som leder.

Leder oplyser, at denne har 10 timers ledelse i tilbuddet om ugen, men at denne ofte er på tilbuddet, da det er her, der er kontor. Leder oplyser, at der er udpeget en koordinator, primært som en hjælp i forhold til leder. Der foreligger en klar opgavebeskrivelse for denne. Koordinatoren har i gennemsnit 2 - 3 timer om ugen til disse koordinatoropgaver, som bl.a. indebærer administrative opgaver, opsamling på delmål mv.

Leder oplyser, at hun har fokus på medarbejdernes trivsel, og der er aktuelt igangsat brug af trivsels-app, der skal være med til at belyse trivsel. Det er leders håb at kunne nå helt ud til vikarerne med denne app. App'en er et redskab, som medarbejderne skal bruge dagligt.

Leder oplyser i forhold til mål og dokumentation, har denne "pustet medarbejderne i nakken" siden sidste tilsyn. Leder beskriver, at denne tilstræber at være vedholdende og retningsgivende, men er bevidst om, at det for nogle medarbejdere har været og er vanskeligt at vænne sig til og forstå, at dokumentation er et vilkår og en nødvendighed. Leder oplever dog, at der er sket en mærkbar forbedring og udvikling, og at der i tilbuddet og hos medarbejderne er oparbejdet en højere grad af systematik. Der er dog behov for at være tæt på og tydelig. Leder deltager i personalemøder, teammøder og er indimellem med til overlap.

Af medarbejderinterview fremgår det, at medarbejderne oplever, at leder er tilgængelig, god til at vende tilbage, retningsgivende, men at leder kan fremtræde stresset. Medarbejderne udtrykker frustration og bekymring over, at de indimellem oplever sig presset mellem at være borgernes talerør og have fokus på selvbestemmelsesretten og samtidig være presset af forventning og krav oppefra eller forventninger fra pårørende. Her oplever medarbejderne, at de til tider kan fremstå utroværdige over for borgerne, eller at borgernes selvbestemmelsesret negligeres. Medarbejderne kan opleve en manglende støtte fra ledelsen i forhold til oplevelsen af pres fra pårørende. Medarbejderne har ikke oplevet nogen positiv ændring i forbindelse med, at der er udpeget en koordinator.

Af interview med pårørende blev der tilkendegivet en bekymring for lederens kompetencer, idet flere pårørende oplyste, at de ikke oplevede lydhørhed eller ordentlighed fra lederens side. Der blev givet eksempler på, at pårørende havde taget kontakt til leder, men ikke oplevede sig mødt på sin refleksion eller bekymring. De pårørende beskriver, at det er deres oplevelse, at der tages udgangspunkt i borgernes ønsker i forhold til kontakt og samvær med pårørende, og at der er den kontakt, som den enkelte borger ønsker.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.b

Indikatoren er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af interview med ledelsen, at der ikke har været supervision i 2018. I stedet har der været et forløb med psykolog John Zeuthen og psykologcenteret. Her har der været fokus på at få gennemgået alle borgerne. I forhold til andre sparringsrum er der personalemøde og teammøde. På teammøderne er der et særligt fokus på mål, dokumentation og metode.

Leder oplyser, at denne i foråret 2018 har skabt og igangsat "læring på tværs". Det beskrives, at formen er, at der kommer en kollega fra et andet tilbud, som følger en medarbejder og observerer de pædagogiske strategier, bl.a. hvordan KRAP bruges og lignende. Form og tilgang er undrende og nysgerrig, og leder oplever, at det giver meget sparring og læring.

Leder oplyser, at denne har mulighed for ledersupervision, hvis det ønskes. Desuden har leder mulighed for sparring med lederkolleger.

Medarbejderne beskriver, at de sparrer meget med hinanden i det daglige, og at de er gode til at bruge hinandens kompetencer, bl.a. er 1 af medarbejderne seksualvejleder. Medarbejderne fremhæver, at de har fået meget viden og sparring i forbindelse med Etikens forløb og brush-up på KRAP. Medarbejderne vurderer, at de dog godt kunne have behov for supervision i forhold til at håndtere pårørendes forventning og til tider mistillid.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsyn Midt vurderer, at den daglige drift varetages kompetent. Personalet har erfaring med målgruppen og er fagligt kompetente. Personalet har stor indflydelse på tilrettelæggelsen af det daglige arbejde og modtager løbende opkvalificering af kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne yder en kompetent indsats, og de har de relevante kompetencer i forhold til at håndtere målgruppen i tilbuddet.

Personalegennemstrømningen og sygefravær er steget grundet afskedigelser og langvarige sygdomsforløb, af såvel arbejdsrelateret som ikke-arbejdsrelaterede grunde.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 09.a

Indikatoren er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på fremsendt medarbejderoversigt samt interview med medarbejdere og pårørende.

Medarbejderne beskriver, at de ofte har meget travlt, og det kan være vanskeligt at nå det, de skal. De tilstræber dog, at borgerne har tilstrækkelig kontakt til personalet. De oplyser, at særligt morgenerne kan være stressende, idet man ofte er alene, og det kan være vanskeligt at nå hele vejen rundt.

Leder oplyser, at der normalt er 2 medarbejdere på vagt indtil kl. 22. Der er samarbejde med et andet tilbud, der ligger i nærheden, og man kan således gå alene, hvis en medarbejder skal over i det andet tilbud. Adspurgt oplyser leder i forhold til brug af vikarer, at der ikke altid bliver kaldt vikarer ind pga. besparelser. Medarbejderne arbejder i 2 teams: 1 team der har flest timer på det andet tilbud og få timer på Skaglen, og 1 team der har flest timer på Skaglen og få timer på det andet tilbud.

Af borgerinterview fremgår det, at borgerne oplever, at medarbejderne har tid til dem, og at de får den hjælp og støtte, som de hver især har brug for.

Pårørende oplyser, at de oplever, at personalet i tilbuddet er opdelt i 2 grupperinger. Denne ene gruppe er kompetente og imødekommende, den anden samarbejder man helst ikke med.

Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 09.b

Indikatoren er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af Tilbudsportalen samt indsendt oversigt, at personalegennemstrømningen er på 40 %. Af lederinterview fremgår det, at 1 medarbejder er gået på pension, 2 er opsagt af private årsager, 1 har været langtidssyggemeldt (ikke arbejdsrelateret). Der er ansat 3 nye, og der mangler aktuelt 1 pga. nednormering, da 1 borger er flyttet og 1 anden flytter inden for den nærmeste tid. Der er dog slået 1 stilling op pt.

Adspurgt oplyser leder i forhold til hvilken betydning personalegennemstrømningen har for stedet, at medarbejderne har været meget professionelle i forhold til borgerne og pårørende. Leder har en oplevelse af at det er landet godt, og at det ikke har påvirket borgerne.

Medarbejderne beskriver, der har været en del personaleudskiftning, og at det har påvirket personalegruppen. Det har givet udfordringer, men har også være spændende og udviklende. Det har ændret på kulturen, og strukturen er løsnet op. En medarbejder beskriver "vi har ikke længere struktur for strukturens skyld". Det tilkendegives, at det er positivt, at der kommer nye medarbejdere med nye øjne, undren og spørgsmål. Medarbejderne oplever, at det har været en proces, men at der er en åbenhed. En medarbejder beskriver tilbuddet "kollegialt et helt eminent sted".

Af borgerinterview fremgår det, at det fylder, at nogle medarbejdere er stoppet. En borger italesætter savn, og at det er svært. Pårørende oplyser, at det har været tydeligt fra deres perspektiv, at der har været stor udskiftning, og de oplever, at der er 2 grupperinger i personalegruppen. De oplever dette som værende tydeligt, og de har en bekymring for, at det påvirker borgerne negativt.

Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
Indikatoren er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på fremsendt oversigt over sygefravær. Heraf fremgår det, at sygefraværet er på 12,43 %. Leder oplyser, at 2 medarbejdere har været langtidsgemeldet, hvoraf den ene var arbejdsrelateret og den anden under ikke-arbejdsrelaterede omstændigheder.	

	Temavurdering
	Kompetencer <i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.</i> <i>Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes.</i> <i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i>

Vurdering af tema	
Det er Socialtilsynets vurdering, at medarbejderne i tilbuddet har de nødvendige kompetencer i forhold til tilbuddets målgruppe. Medarbejderne møder borgerne anerkendende og med respekt, og understøtter den enkelte borger ud fra den enkeltes forudsætninger og særlige behov for støtte.	
Gennemsnitlig vurdering	4,5

Udviklingspunkter

Kriterium 10	Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets medarbejdere har relevante kompetencer og erfaring med målgruppen. Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder. Borgerne profiterer af tilbuddet og den kvalificerede støtte de modtager. Borgerne mødes med respekt og anerkendelse.	
Indikator 10.a	Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.a	
Indikatoren er bedømt til i høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på fremsendt medarbejderoversigt samt interview med ledelse og medarbejdere. Af oversigt fremgår det, at alle medarbejdere, på nær 1 er uddannede pædagoger. Størstedelen af medarbejderne har været på KRAP uddannelse, og de senest ansatte skal på KRAP i efteråret 2018. Alle medarbejdere har været på KRAP brush-up i foråret 2018, og der har	

været forløb i foråret 2018 med psykolog John Zeuthen og psykologcenteret. Der er endvidere påbegyndt forløb med Etikos, der afsluttes ultimo 2018. Næsten alle medarbejdere har været på kursus i SMART-mål.

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.b	
Socialtilsynet vurderer at indikatoren i meget høj grad er opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på observation i forbindelse med rundvisning samt små øjeblikke af samspil mellem borger og medarbejdere. Tilsynskonsulenterne oplevede i forbindelse med rundvisning, at borgerne fremstod trygge, glade og kommunikerede positivt og med stolthed over deres lejlighed og fælleslokaler. I forbindelse med interview af borgere blev det tilkendegivet, at medarbejderne talte pænt til dem og var gode til at hjælpe dem med det, som de hver især havde brug for.	

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

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

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

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

Vurdering af tema	
Det er socialtilsyn Midts vurdering, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Borgerne har mulighed for at være sammen med medarbejdere og/eller andre borgere i fællesarealer eller i egen lejlighed. Der er også mulighed for at trække sig til egen lejlighed og for at have besøg af andre end borgerne på botilbuddet.	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 14	Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Tilbuddet er i et plan og der er brede gange, store badeværelser m.m. Fælleslokalerne er indrettet ud fra borgernes ønsker og fremstår hjemlige og hyggelige.	
Indikator 14.a	Borgerne trives i de fysiske rammer.
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på observation, specifikt rundvisning ved leder og enkelte borgere. Tilsynet oplevede, at borgerne fremstod positive og tilfredse, og de udviste trivsel i forhold til de fysiske rammer. Tilsynet besøgte 3 borgere i forbindelse med rundvisning, og de udtrykte alle tre høj grad af tilfredshed med deres boliger og ligeledes med fælleslokalerne. Tilsynet bemærker, at borgerne har gode fysiske rammer. De fysiske rammer inkluderer: 9 lejligheder i det ene hus 5 lejligheder i det andet hus 3 lejligheder på vejen og i umiddelbar nærhed til tilbuddet. Her udover er der 2 fællesrum bestående af køkken og opholdsstue samt tilhørende toiletter. Endvidere er der på gangene i tilbuddet lavet små "stationer" med sofa, bord og tv.	
Indikator 14.b	De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på rundvisninger i såvel fælleslokaler samt 3 borgers lejligheder. I forbindelse med rundvisning samt interview med borgerne blev det oplyst, at borgerne er med til at indrette fællesrummene, og bestemme hvad der skal være heri. Fællesrummene bliver brugt flittigt – dette både ude og inde.	
Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.c	
Indikatoren er bedømt til i meget høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at lejlighederne alle er individuelt indrettet efter borgernes stil og smag. Ligeledes oplevede tilsynet, at fællesarealerne var indrettet, så de afspejlede en hjemlig og hyggelig atmosfære.	

Økonomisk Tilsyn

Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Overordnet vurderes kommunale tilbud at have en bæredygtig og gennemsigtig økonomi. Kommunale tilbud skal ikke indsende regnskab til tilsynet, hvorfor vurderingen af tilbuddets økonomiske bæredygtighed er baseret på de indberettede nøgletal fra årsrapporten. Det er tilsynets vurdering, at tilbuddets budget understøtter fortsat økonomisk bæredygtighed. Der er ved godkendelsen af budgettet lagt vægt på, at tilbuddets budget ikke vurderes at indeholde poster, der er uvedkommende for tilbuddets virksomhed, og at der vurderes at være sammenhæng imellem pris og kvalitet.

Tilsynet vurderer, at det, på baggrund af budgettets økonomiske rammer og afhængigt af tilbuddets økonomiske prioriteringer, er muligt at levere en socialfaglig kvalitet, der er tilfredsstillende set i forhold til tilbuddets målgruppe og takst.

Af tilbuddets indberettede årsrapport fremgår, at omsætningen i 2017 var ca. 3 % højere end budgetteret. Der har tilsvarende været et merforbrug på personaleomkostninger på ca. 7 %. En del af merforbruget på personale kan skyldes øget vikarforbrug som følge af en stigning i tilbuddets indberettede sygefravær fra 2016 til 2017 fra 12,6 sygedage pr. medarbejder i gennemsnit i 2016 til 22 dage i gennemsnit i 2017. Desuden bemærkes, at der i 2017 har været en personalegennemstrømning på 41 %. Tilbuddet har samlet set haft et underskud i 2017 på 69.000 kr. Socialtilsynet har ikke øvrige bemærkninger til den indberettede årsrapport for 2017.

Socialtilsyn Midt vurderer i øvrigt, at tilbuddets økonomi er gennemsigtig for tilsynet på det niveau Lov om socialtilsyn lægger op til for så vidt angår regnskabsnøgletal for 2017 og budget for 2018.

Økonomisk bæredygtig?

Kommunale tilbud skal ikke indsende regnskab til tilsynet, hvorfor vurderingen er baseret på de indberettede nøgletal fra årsrapporten. Socialtilsyn Midt har gennemgået tilbuddets indberettede nøgletal for 2017 og har ingen bemærkninger til disse udover de i konklusionen anførte. Overordnet set vurderes offentlige tilbud som økonomisk bæredygtige, hvilket skal ses i lyset af, at der er en kommunal økonomi, der understøtter bæredygtigheden. Tilsynet har desuden godkendt tilbuddets budget for 2018, da det vurderes at understøtte den økonomiske bæredygtighed.

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

Der vurderes at være en økonomisk ramme for så vidt angår budgetterede personaleomkostninger, borgerrelaterede omkostninger samt kompetenceudvikling af personale, som, afhængig af tilbuddets økonomiske prioriteringer, giver mulighed for at yde en socialfaglig kvalitet, der er tilfredsstillende set i forhold til tilbuddets målgruppe og takst.

Tilbuddet har hævet taksten for samtlige takstgrupper med mellem 2,7 og 4,5 % fra 2017 til 2018. Ca. 73,3 % af omsætningen budgetteres anvendt direkte borgerrelateret via udførende personale og borgerrelaterede omkostninger, i 2017 blev ca. 74,6 % af omsætningen budgetteret anvendt direkte borgerrelateret.

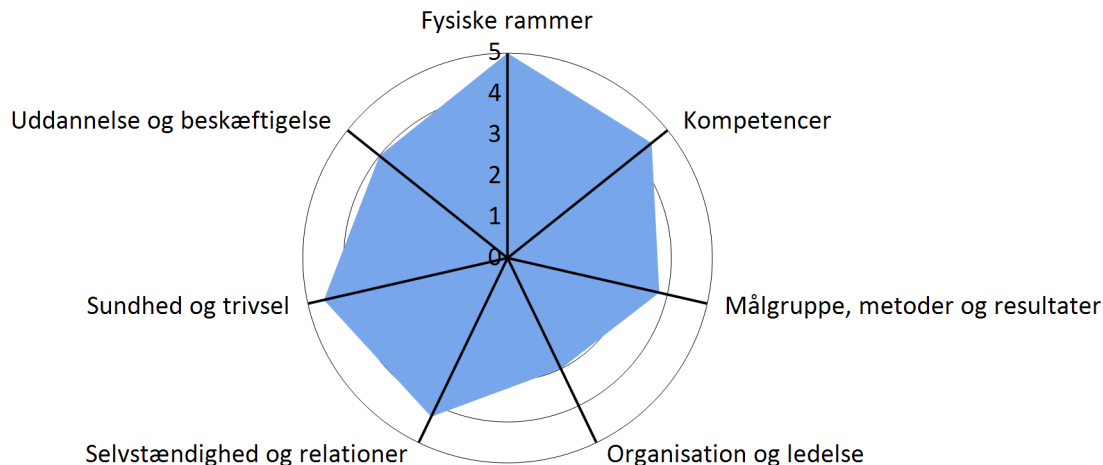
Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?

Tilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi er gennemsigtig for tilsynet i det omfang Lov om socialtilsyn lægger op til. Ved denne vurdering har tilsynet lagt vægt på, at tilbuddets regnskabsnøgletal ikke har givet anledning til væsentlige bemærkninger fra tilsynet udover de i konklusionen anførte.

Tilbuddets budget vurderes ligeledes at være gennemsigtigt for tilsynet.

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Referat fra husmøde Dokumenter på 3 borgere: bestilling, dagbogsnotater, KRAP skemaer, struktur-skema Borgeroversigt Medarbejderoversigt (inkl. vikarforbrug) Facebook-politik Oversigt over sygefravær Oplysningsskema Mobbepolitik Tilsynsrapport 2017 Tilbudsportalen
Observation	
Interview	1 leder 5 Medarbejdere 5 Borgere 5 Pårørende
Interviewkilder	Beboere Ledelse Medarbejdere Pårørende

Tilbuddets bedømmelse


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